



Financial Consumer
Agency of Canada

Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Sondage à l'intention des consommateurs sur le traitement des plaintes dans le secteur bancaire

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 : 5R000-182493/001/CY

Valeur du contrat : 183 553,13 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution du contrat : 2019-02-08

Date de livraison des services : 2019-04-26

Numéro d'enregistrement : ROP 124-18

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.

Canada

Sondage à l'intention des consommateurs sur le traitement des plaintes dans le secteur bancaire
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.

N° de catalogue : FC5-61/2019F-PDF

ISBN 978-0-660-31533-1

This publication is also available in English under the title *Survey of Consumers about Complaint Handling in Banking*.

Table des matières

Résumé du rapport	i
Introduction	1
Constatations détaillées	2
I. Types de problèmes bancaires rencontrés	2
II. Niveau de résolution des plaintes atteint.....	5
III. Expérience et opinions à l'égard du processus de traitement des plaintes	11
IV. Connaissance des organismes de traitement des plaintes	23
V. Problème non résolu	24
VI. Confiance dans la résolution d'un problème bancaire	28
VII. Mesures prises à la suite de problèmes bancaires	31
VIII. Problèmes d'accès aux services bancaires.....	33
Annexe A : Méthodologie	36
Annexe B : Instrument de recherche quantitatif	43

Résumé du rapport

Contexte et objectifs

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) désirait obtenir des données quantitatives à l'appui de son examen de l'accessibilité, de la rapidité et de l'efficacité du traitement des plaintes dans le secteur bancaire.

Les objectifs précis de cette recherche étaient d'évaluer :

- Le niveau de connaissance du processus de traitement des plaintes (PTP) dans le secteur bancaire, y compris les procédures de transmission des plaintes et la possibilité offerte aux consommateurs d'acheminer ces dernières à des organismes externes de traitement des plaintes (OETP) et à l'ACFC;
- La disponibilité et la facilité de compréhension de l'information sur les PTP;
- L'accessibilité et la transparence des PTP;
- Les expériences des consommateurs en matière de règlement des différends avec les banques et les OETP;
- Les expériences liées à l'attrition (c.-à-d. l'épuisement causé par le processus, qui amène une personne à mettre fin au différend avant d'avoir obtenu une résolution satisfaisante);
- La présence de points de contact réguliers et d'une communication efficace;
- Les opinions des consommateurs à l'égard des PTP des banques et des OETP.

Méthodologie

Du 5 au 30 mars 2019, Environics a effectué un sondage téléphonique à échantillon aléatoire auprès de 5 000 adultes résidant au Canada (les répondants ont fait l'objet d'une sélection afin de s'assurer qu'ils détenaient un compte bancaire ou avaient obtenu une carte de crédit auprès d'une banque). Un sondage de cette taille permet d'obtenir des résultats présentant une marge d'erreur de 1,4 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Les données ont été pondérées en fonction de la région, de l'âge et du sexe, afin d'assurer la représentativité de l'échantillon par rapport à la population totale, conformément aux données du recensement de 2016.

L'annexe A du présent rapport présente de plus amples renseignements quant à la méthodologie utilisée pour ce sondage.

Valeur du contrat

La valeur de ce contrat s'élève à 183 553,13 \$ (TVH incluse).

Principales constatations

Fréquence des plaintes et résultats

- Plus de quatre Canadiens sur dix (43 %) ont rencontré au moins un des 11 problèmes bancaires présentés dans le cadre de cette recherche au cours des deux dernières années; près de six personnes sur dix (57 %) n'en ont rencontré aucun. La majorité des répondants (soit près de six sur dix, ou 57 %)

ayant mentionné avoir connu des problèmes bancaires ont indiqué en avoir rencontré plus d'un au cours de cette période de deux ans.

- Les Canadiens mentionnant avoir rencontré des problèmes bancaires ont évoqué un éventail de difficultés, dont les plus courantes incluent une l'impossibilité d'accéder à leurs fonds, des transactions erronées, des frais inattendus et l'accès frauduleux ou non autorisé à leurs fonds.
- Les trois quarts (73 %) des quatre personnes sur dix ayant rencontré au moins un problème bancaire ont communiqué avec le premier échelon du processus de traitement des plaintes. Huit pour cent d'entre elles ont communiqué avec le deuxième échelon (le centre d'appels ou le service de traitement des plaintes), alors que deux pour cent ont communiqué avec le troisième échelon (l'ombudsman interne de la banque). Moins d'un pour cent des personnes concernées se sont rendues au quatrième échelon (les organismes externes de traitement des plaintes). Un peu plus du quart des répondants ayant rencontré un problème au cours des deux dernières années n'ont pas communiqué avec leur banque à ce sujet.
- Huit personnes sur dix (81 %) ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème ont finalement vu ce dernier résolu, à un échelon ou à un autre. Deux personnes sur dix (19 %) n'ont pas été en mesure de parvenir à un règlement. La probabilité qu'une plainte soit réglée s'avère plus élevée lorsqu'elle est traitée au premier échelon (c'est le cas de 76 % des personnes ayant communiqué avec quelqu'un de ce niveau), et diminue par la suite pour chacun des échelons concernés (43 % des personnes ayant communiqué avec quelqu'un du deuxième échelon et 34 % de celles ayant traité avec un agent du troisième échelon sont parvenues à régler leur différend).
- On observe une réticence progressive à l'idée de communiquer avec un échelon plus élevé du processus de traitement des plaintes lorsqu'une solution n'a pu être trouvée à un échelon inférieur. Ainsi, la moitié (49 %) des répondants qui n'ont pas obtenu résolution leur problème au premier échelon n'ont pas poursuivi leurs démarches auprès du deuxième échelon, et les deux tiers (65 %) de ceux n'ont pas réglé leur problème au deuxième échelon n'ont pas communiqué avec le troisième échelon. Dans l'ensemble, 12 % des personnes ayant communiqué avec leur banque dans le but de résoudre un problème ont abandonné leur démarche avant de parvenir à un règlement (phénomène d'attrition).
- On note par ailleurs que les personnes concernées ont une expérience limitée des organismes externes de traitement des plaintes se trouvant au quatrième échelon. Parmi le très faible nombre de personnes dont la plainte n'a pu être réglée au troisième échelon (n = 25), la plupart (17) n'ont pas communiqué avec le quatrième échelon. Un répondant a indiqué avoir fait affaire avec ce quatrième échelon et être parvenu de cette façon à un règlement, alors que cinq personnes ont communiqué avec un organisme externe de traitement des plaintes, sans toutefois parvenir à une solution.

Opinions sur le processus de traitement des plaintes

- Quatre Canadiens sur dix (41 %) ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème ont affirmé avoir rencontré au moins un obstacle au règlement de leur différend, alors que près de six personnes sur dix (57 %) n'en ont rencontré aucun. Les obstacles mentionnés par les répondants font ressortir le manque d'efficacité du processus (pour 26 % des personnes sondées – c.-à-d. un service à la clientèle déficient, une incapacité un refus de régler le problème). L'accessibilité (pour 14 % des répondants) et la rapidité (pour 7 %) constituent des problèmes secondaires. On constate également que les raisons invoquées pour ne pas communiquer avec sa banque ou pour abandonner le processus avant d'en arriver à un règlement témoignent de préoccupations à l'égard de l'efficacité du service, plus que de sa rapidité ou de son accessibilité.

- Près de neuf personnes sur dix ayant rapporté la résolution de leur problème ont affirmé qu'il a fallu moins d'un mois après la manifestation de la difficulté. Seule une minorité de ces personnes ont jugé cette attente trop longue (14 % des répondants ont obtenu un règlement en moins d'une semaine et 41 % ont mis entre une semaine et moins d'un mois pour y arriver). Une forte majorité de répondants dont le problème a persisté pendant plus d'un mois avant d'être résolu ont cependant affirmé avoir attendu trop longtemps (72 % de ceux qui ont dû patienter plus d'un mois, mais moins de trois, et 86 % de ceux qui ont dû attendre plus de trois mois). Dans le même esprit, on remarque que la décision de laisser tomber une plainte (attrition) est généralement prise à l'intérieur du premier mois.
- Près des deux tiers (64 %) des Canadiens ayant communiqué avec leur banque à l'égard d'un problème ont affirmé être satisfaits, dans une certaine mesure, du processus mis en place, alors qu'un quart (25 %) d'entre eux s'en sont dits insatisfaits, et que 10 % ont révélé être neutres. La satisfaction à l'égard du processus est étroitement liée à son efficacité à apporter une solution : elle s'avère plus élevée en ce qui concerne les problèmes résolus au premier échelon (77 %) par rapport à ceux réglés au deuxième échelon (56 %). Elle se révèle très faible parmi les répondants ayant abandonné leur plainte (12 %).
- On observe que certains groupes rapportent invariablement plus de problèmes en ce qui a trait à leurs opérations bancaires, ou se montrent systématiquement moins satisfaits de leur résolution :
 - Le taux de satisfaction à l'égard du processus de résolution des problèmes bancaires, de ses résultats et de sa rapidité est plus faible chez les résidents de grands centres urbains par rapport à ceux habitant dans de plus petites communautés, et parmi les personnes souffrant d'une incapacité qui rend plus difficile d'effectuer leurs opérations bancaires.
 - Les résultats laissent entendre que deux groupes, soit les personnes dont le niveau d'éducation est moins élevé et celles parlant une langue non officielle, se montrent moins convaincus de leur capacité à communiquer avec leur banque pour lui faire part d'un problème.
- Les Canadiens qui n'ont pas rencontré de problème bancaire au cours des deux dernières années, ou qui ont connu un problème de cette nature, mais n'ont pas communiqué avec leur banque à ce sujet, se montrent convaincus qu'ils sauraient quoi faire si un tel problème survenait dans l'avenir et verraient leur plainte réglée de façon satisfaisante. Il n'est pas rare cependant que cette confiance s'effrite une fois le processus de traitement de la plainte enclenché, surtout en ce qui concerne l'importante minorité de répondants pour qui le problème n'est pas résolu (19 % de ceux ayant communiqué avec leur banque).

Connaissances et besoins d'information

- La population canadienne connaît peu (17 %) les organismes externes de traitement des plaintes. Plus précisément, seulement 27% des répondants qui ont communiqué avec le troisième échelon connaissent les organismes du quatrième échelon, soit l'étape suivante du processus de traitement des plaintes.
- Les répondants ayant fait une plainte se montrent modérément d'accord pour dire qu'ils ont été tenus informés de l'état de cette dernière (à 58 %); on note cependant que plus ils ont fait affaire avec une personne se trouvant à un échelon élevé, moins ils sont susceptibles d'affirmer avoir été tenus au courant de l'évolution du processus (68 % des personnes dont le cas a été résolu à l'échelon 1 et 47 % de celles dont le problème a été réglé à l'échelon 2, et 25 % des répondants dont la situation n'a pas été résolue). De plus, la plupart des personnes sondées ne se rappellent pas si leur banque leur a fourni de

l'information sur les étapes supplémentaires du processus de traitement des plaintes (seulement 30 % d'entre eux disent s'en souvenir; la majorité des répondants [66 %] ne s'en souviennent pas).

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.



Sarah Robertson
Vice-présidente, Affaires publiques
Environics Research Group
sarah.roberton@environics.ca
613 793-2229

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat de TPSGC : 5R000-182493/001/CY

Date du contrat : 2019-02-08

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

Introduction

1. Contexte

En novembre 2018, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a entrepris d'examiner le processus de traitement des plaintes (PTP) dans le secteur bancaire, y compris l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes (OETP). À l'appui de cet examen de l'accessibilité, de la rapidité et de l'efficacité de ce processus, l'ACFC a commandé une recherche quantitative sur l'opinion publique, afin de :

- Recueillir des données quantitatives sur le processus de traitement des plaintes dans le secteur bancaire;
- Évaluer les opinions des consommateurs sur le traitement des plaintes dans le secteur bancaire.

2. Motifs et objectifs de l'étude

Cette recherche avait comme objectifs précis d'évaluer :

- Le niveau de connaissance du processus de traitement des plaintes (PTP) dans le secteur bancaire, y compris les procédures de transmission des plaintes et la possibilité pour les consommateurs d'acheminer ces dernières à des organismes externes de traitement des plaintes (OETP) et à l'ACFC;
- La disponibilité et la facilité de compréhension de l'information sur les PTP;
- L'accessibilité et la transparence des PTP;
- Les expériences des consommateurs en matière de règlement des différends avec les banques et les OETP;
- Les expériences vécues en matière d'attrition (c.-à-d. l'épuisement causé par tout le processus, qui amène une personne à mettre fin au différend avant d'être parvenue à une résolution satisfaisante);
- La disponibilité de points de contact réguliers et de moyens de communication efficaces;
- Les opinions des consommateurs à l'égard des PTP des banques et des OETP.

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. L'annexe A présente une description détaillée de la méthodologie utilisée pour mener à bien cette recherche et l'annexe B présente les instruments de recherche utilisés.

Remarque : Il se peut que la somme des colonnes et des rangées ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement ou des mentions multiples. Lorsque la taille de l'échantillon n'est pas indiquée, c'est qu'il s'agit de l'échantillon total.

Constatations détaillées

I. Types de problèmes bancaires rencontrés

Plus de quatre Canadiens sur dix affirment avoir rencontré au moins un problème bancaire au cours des deux dernières années. Les plus communs sont liés à l'accès à des fonds, à des transactions erronées, à des services ou des frais ne correspondant pas aux attentes, à des fraudes ou à un mauvais service à la clientèle.

Des Canadiens étaient invités à préciser s'ils avaient déjà rencontré l'un des onze types de problèmes bancaires énumérés au cours des deux dernières années. Un peu plus de quatre personnes sur dix (43 %) ont indiqué avoir rencontré au moins un des problèmes présentés; la majorité des répondants (57 %) ont dit n'en avoir rencontré aucun.

En général, les problèmes bancaires mentionnés se retrouvent dans plusieurs catégories, et aucun type particulier ne ressort. Plus d'un répondant sur dix a affirmé avoir rencontré l'une des difficultés suivantes : un problème l'ayant empêché d'accéder à ses fonds (p. ex., le refus d'une carte de crédit dans un magasin ou la retenue inattendue de fonds déposés par chèque), une transaction erronée (que la faute soit attribuable à un magasin ou à une banque), des services ou des frais qui ne correspondaient pas à ses attentes, une fraude ou un autre accès non autorisé à ses fonds ou un problème relié au comportement d'un employé de la banque ou à un mauvais service à la clientèle. Un nombre plus faible de personnes ont dit avoir rencontré d'autres types de problèmes bancaires.

Tableau 1 - Problèmes bancaires rencontrés au cours des deux dernières années

Problèmes bancaires	Échantillon total (n = 5 000)	Seul problème OU problème le plus grave (échantillon : les personnes qui ont rapporté au moins un problème, n = 2 013)
Net : Ont rencontré au moins un problème bancaire au cours des deux dernières années	43 %	100 %
Problèmes empêchant l'accès à des fonds	14 %	16 %
Transaction erronée – magasin ou banque	14 %	13 %
Services bancaires ou frais ne correspondant pas à ce qui avait été dit ou aux attentes	12 %	10 %
Fraude ou autre accès non autorisé à des fonds	12 %	20 %
Comportement d'un employé de la banque ou mauvais service à la clientèle	11 %	12 %
Facturation d'un service bancaire sans y avoir consenti	8 %	6 %
Hausse ou baisse de la limite de crédit sans y avoir consenti	8 %	6 %
Fait de s'être procuré un produit ou un service bancaire à la suite de pressions ou de fausses représentations	8 %	8 %
Taux d'intérêt liés à un compte bancaire, à un prêt, à une carte de crédit ou à un prêt hypothécaire ne correspondant pas à ce qui avait été dit ou aux attentes	5 %	4 %
Atteinte à la sécurité des données ou mauvaise utilisation des renseignements personnels	4 %	4 %
Activités insistantes liées au recouvrement de créances ou à l'annulation d'un service	3 %	2 %
Aucun problème au cours des deux dernières années	57 %	s. o.

Q1-11 Avez-vous déjà rencontré l'un ou l'autre des problèmes suivants au cours des deux dernières années?

Q12 RÉPONDANTS QUI RAPPORTENT PLUS D'UN PROBLÈME : Parmi ces problèmes, LEQUEL est, à votre avis, le plus grave? (Exprimé en pourcentage de tous les répondants qui ont rencontré un problème)

Les résultats du sondage démontrent que plus de la moitié des Canadiens qui ont indiqué avoir rencontré au moins un des problèmes bancaires présentés dans le sondage ont rapporté au moins deux types différents de difficultés (57 %); seulement quatre personnes sur dix (42 %) n'ont rapporté qu'un seul type.

On a, par la suite, demandé aux personnes ayant affirmé n'avoir rencontré qu'un seul problème au cours des deux dernières années (42 % de celles qui ont rapporté un problème) de songer à ce problème au moment de répondre aux questions subséquentes du sondage. Les personnes ayant affirmé avoir rencontré plus d'un type de problème bancaire (57 % de celles qui ont rapporté un problème), pour leur part, devaient indiquer le type de problème qu'elles jugeaient le plus grave, puis répondre au reste du sondage en fonction de ce problème uniquement. Dans l'ensemble, les problèmes les plus fréquemment mentionnés dans le cadre de cette étude étaient liés à une fraude ou un accès non autorisé à des fonds (20 %), à une difficulté empêchant l'accès à des fonds (16 %), à une transaction erronée (13 %) ou au comportement d'un employé de la banque (12 %).

Tableau 2 - Problèmes bancaires rencontrés au cours des deux dernières années

Problèmes bancaires	Échantillon total (n = 5 000)	Personnes qui ont rapporté au moins un problème (n = 2 013)
Net : Ont rencontré au moins un problème bancaire au cours des deux dernières années	43 %	100 %
Un problème	18 %	42 %
Deux problèmes	10 %	24 %
Trois problèmes	7 %	15 %
Quatre problèmes ou plus	8 %	18 %
Aucun problème au cours des deux dernières années	57 %	s. o.

Q1-11 Avez-vous déjà rencontré l'un ou l'autre des problèmes suivants au cours des deux dernières années?

Le fait d'avoir rencontré au moins un type de problème bancaire au cours de deux dernières années s'avère plus fréquent :

- En Ontario (48 %) et en Colombie-Britannique (47 %), et moins fréquent au Québec¹ (32 %) et au Manitoba (38 %);
- Dans de grands centres urbains (49 %) par rapport aux communautés rurales ou de petite taille (38 %);
- Parmi les Canadiens plus jeunes (50 % de ceux âgés de 18 à 34 ans et 48 % de ceux âgés de 35 à 54 ans), une situation qui tend à diminuer avec l'âge (jusqu'à un plancher de 29 % chez les personnes de 65 ans et plus). Les Canadiens retraités sont les moins susceptibles d'affirmer avoir rencontré un problème bancaire récemment (30 %).
- Chez les Canadiens dont le revenu du ménage est plus élevé, on passe ainsi de 37 % des personnes dont le revenu est inférieur à 40 000 \$ à 55 % de celles dont le revenu est de 150 000 \$ et plus. On observe la même tendance à l'égard du niveau d'éducation, soit 34 % des répondants ayant fait des études secondaires ou moins contre 47 % de ceux qui ont obtenu un diplôme universitaire.
- Parmi les personnes qui rapportent une incapacité qui complique le fait de faire affaire avec leur banque (59 %), comparativement à celles qui n'ont aucune incapacité (42 %) ou dont l'incapacité ne rend pas leurs opérations bancaires plus difficiles (38 %).

¹ Il est à noter que le sondage n'incluait pas les individus possédant uniquement des comptes ou des cartes de crédit auprès d'une coopérative d'épargne et de crédit, plus nombreux au Québec que dans les autres provinces.

II. Niveau de résolution des plaintes atteint

Les répondants ayant indiqué avoir rencontré au moins un problème bancaire au cours des deux dernières années (43 % de l'échantillon total) devaient par la suite répondre à une série de questions visant à déterminer la façon dont ils avaient choisi de traiter leur problème et le résultat obtenu à chacun des échelons du traitement des plaintes :

- Premier échelon : Comprend les employés ou les directeurs de la succursale bancaire, les agents du centre d'appels de la banque ou encore ceux des séances de clavardage en ligne par l'intermédiaire du site Web ou de l'application de la banque.
- Deuxième échelon : Si la banque ne peut régler une plainte au premier échelon, elle peut l'acheminer à un deuxième échelon comme une personne extérieure à la succursale, un autre employé du centre d'appels ou un autre service, comme le service de traitement des plaintes de la banque.
- Troisième échelon : Si la banque ne peut résoudre une plainte au deuxième échelon, elle peut l'acheminer à un troisième échelon, en général l'ombudsman interne de la banque.
- Quatrième échelon : Le dernier échelon pour résoudre des plaintes bancaires fait appel aux services d'un organisme externe de traitement des plaintes, comme l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).

1. Communiquer avec la banque à propos du problème

Près des trois quarts des personnes ayant connu un problème bancaire au cours des deux dernières années ont communiqué avec leur banque à ce sujet (soit trois Canadiens sur dix dans l'ensemble).

Les répondants ayant indiqué avoir rencontré au moins un problème bancaire au cours des deux dernières années (43 % de l'échantillon total) devaient par la suite préciser s'ils avaient communiqué avec leur banque à ce sujet (ou au sujet de leur problème le plus grave, s'ils avaient rencontré plus d'un problème). Près des trois quarts d'entre eux ont affirmé l'avoir fait, ce qui signifie, globalement, que trois Canadiens sur dix ont communiqué avec leur banque à propos d'un problème quelconque au cours des deux dernières années.

Tableau 3 - Fréquence des problèmes bancaires et des communications avec la banque

Fréquence des problèmes bancaires / communications	Parmi les personnes qui ont rencontré un problème bancaire (n = 2 013)	Parmi l'échantillon total (n = 5 000)
N'ont pas rencontré de problème bancaire	-	57 %
Ont rencontré un problème bancaire	100 %	43 %
<i>Ont rencontré un problème, mais n'ont pas communiqué avec leur banque</i>	27 %	12 %
<i>Ont rencontré un problème et ont communiqué avec leur banque</i>	73 %	31 %

Q1-11 Avez-vous déjà rencontré l'un ou l'autre des problèmes suivants au cours des deux dernières années?

Q13 Avez-vous communiqué avec votre banque au sujet de ce problème?
ÉCHANTILLON : ÉCHANTILLON TOTAL (n = 5 000)

On observe, chez les répondants ayant récemment rencontré un problème bancaire, que la probabilité d'avoir communiqué avec sa banque est plus faible parmi les personnes dont le niveau d'éducation est moins élevé (68 % des personnes sans études postsecondaires) et chez celles qui parlent une langue non officielle à la maison (64 %).

2. Niveau de résolution du problème bancaire

Une personne sur cinq n'a pas été en mesure de résoudre son problème bancaire après avoir communiqué avec sa banque (ce qui représente 6 % de l'ensemble des Canadiens). La probabilité de résoudre un problème s'avère plus grande au premier échelon de règlement des plaintes, et décline à chacun des échelons subséquents. Moins d'un pour cent des personnes concernées se rendent au quatrième échelon (organismes externes de traitement des plaintes).

Les trois quarts (73 %) des Canadiens qui ont affirmé avoir connu un problème bancaire et communiqué avec leur banque à ce sujet devaient, par la suite, préciser l'échelon de traitement des plaintes auquel ils s'étaient rendus avant de parvenir à une solution. Pour déterminer l'échelon auquel le phénomène d'attrition risquait le plus de se produire, on a demandé aux répondants qui n'avaient pu régler leur problème à un niveau donné s'ils avaient alors communiqué avec une personne se trouvant au niveau suivant.

Le tableau ci-dessous résume la résolution des problèmes bancaires rencontrés par les Canadiens. Parmi ceux qui ont rencontré un problème bancaire et ont communiqué avec leur banque à ce sujet, huit personnes sur dix (81 %) ont pu parvenir à résoudre leur problème à un échelon ou à un autre. Ce pourcentage représente un quart de la population générale. Une minorité importante, représentant deux personnes sur dix (19 %) et 6 % de la population générale, n'est toutefois pas parvenue à une résolution.

Tableau 4 - Résumé des problèmes bancaires et de leur niveau de résolution

Problèmes bancaires / niveau de résolution	Parmi les personnes qui ont rencontré un problème bancaire et communiqué avec leur banque (n = 1 482)	Parmi l'échantillon total (n = 5 000)
N'ont pas rencontré de problème bancaire au cours des deux dernières années	-	57 %
Ont rencontré un problème, mais n'ont pas communiqué avec leur banque	-	12 %
Ont rencontré un problème et ont communiqué avec leur banque	100 %	31 %
<i>Problème non résolu</i>	19 %	6 %
<i>Problème résolu</i>	81 %	25 %
<i>Au 1^{er} échelon</i>	75 %	23 %
<i>Au 2^e échelon</i>	5 %	2 %
<i>Au 3^e échelon</i>	1 %	< 1 %
<i>Au 4^e échelon</i>	< 1 %	< 1 %

Parmi les personnes ayant communiqué avec leur banque à propos de leur problème, près de deux sur dix, dans toutes les régions et pour tous les segments de la population, ne sont pas parvenues à un règlement. On n'observe aucune variation statistiquement significative en fonction des sous-groupes.

En fonction de l'échelon atteint. Dans l'ensemble, la *probabilité de communiquer* avec une personne du premier échelon est plus élevée (à 73 %), puis baisse constamment chez les personnes dont le problème n'est pas (encore) résolu : ainsi, alors que la moitié des répondants (49 %) affirment avoir communiqué avec quelqu'un du deuxième échelon, ils ne sont qu'un tiers (32 %) à s'être rendus au troisième échelon.

De la même façon, lorsque la probabilité qu'un problème soit résolu est calculée en fonction du nombre de communications établies, on constate que la *probabilité qu'une plainte soit réglée* s'avère plus élevée lorsqu'elle est traitée au premier échelon (c'est le cas de 76 % des personnes ayant communiqué avec quelqu'un de ce niveau), et diminue par la suite pour chacun des échelons subséquents (jusqu'à 34 % pour les personnes ayant traité avec un agent du troisième échelon).

Tableau 5 - Résumé des problèmes bancaires et l'état de la résolution pour chacun des échelons

État de la résolution pour chacun des échelons	1 ^{er} échelon (Échantillon : Ont rencontré un problème au cours des 2 dernières années, n = 2 013)	2 ^e échelon (Échantillon : Problème non résolu au 1 ^{er} échelon, n = 362)	3 ^e échelon (Échantillon : Problème non résolu au 2 ^e échelon, n = 101)
N'ont pas communiqué avec une personne à cet échelon	27 %	49 %	65 %
Net : Ont communiqué avec une personne à cet échelon	73 %	49 %	32 %
Problème résolu	55 %	21 %	11 %
Problème non résolu	17 %	28 %	21 %
Ne savent pas/refusent de répondre	1 %	1 %	2 %
<i>Résolution, exprimée en % du nombre de communications</i>	76 %	43 %	34 %

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT RENCONTRÉ AU MOINS UN PROBLÈME BANCAIRE AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES (n = 2 013)

Q13-14 Avez-vous communiqué avec votre banque au sujet de ce problème? SI OUI : Votre problème a-t-il été résolu à cet échelon?

Q15-16 Avez-vous communiqué avec une personne de cet échelon pour tenter de résoudre votre problème? SI OUI : Le problème a-t-il été résolu à cet échelon?

4^e échelon (ADRBO/OSBI). Seul un petit nombre de répondants ayant communiqué avec une personne du troisième échelon ont indiqué que leur problème n'avait pas été résolu à cette étape (n = 25). On a donc demandé à ces derniers s'ils avaient communiqué avec quelqu'un se trouvant au quatrième échelon, soit celui des organismes externes de traitement des plaintes comme l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). La plupart des personnes sondées (17 personnes) ont révélé n'avoir joint aucun de ces organismes après avoir échoué dans leur tentative de voir leur problème réglé au troisième échelon. Un répondant a indiqué avoir fait affaire avec l'OSBI et être parvenu de cette façon à un règlement, alors que cinq personnes ont communiqué avec l'ADRBO ou l'OSBI, sans toutefois parvenir à une solution.

Tableau 6 - Expérience avec l'ADRBO ou l'OSBI

Expérience	Problème non résolu au 3 ^e échelon (n = 25*) (pas exprimé en pourcentage)
A communiqué avec l'OSBI et le problème a été résolu	1 personne
Ont communiqué avec l'OSBI, mais le problème n'a pas été résolu	4 personnes
A communiqué avec l'ADRBO, mais le problème n'a pas été résolu	1 personne
N'ont pas communiqué avec une personne à cet échelon	17 personnes
Ne savent pas/refusent de répondre	2 personnes

Q17 Le dernier échelon pour résoudre des plaintes bancaires fait appel aux services d'un organisme externe de traitement des plaintes, comme l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). Avez-vous communiqué avec l'un de ces organismes au sujet de cette plainte? SI OUI, DEMANDER : Le problème a-t-il été résolu à cet échelon?

ÉCHANTILLON : PLAINTÉ NON RÉSOLUE AU 3^e ÉCHELON (n = 25)

* En raison de la petite taille de l'échantillon, les résultats doivent être interprétés avec prudence.

3. Résumé : Niveau joint pour résoudre le problème bancaire

En résumé, un peu plus du quart des personnes ayant rencontré un problème bancaire au cours des deux dernières années n'ont pas communiqué avec leur banque à ce sujet, alors que près des trois autres quarts l'ont fait (1^{er} échelon). Moins d'une personne sur dix a porté son problème au 2^e échelon et seulement 2 %, au 3^e échelon. Moins d'un pour cent des répondants ont tenté une résolution au 4^e échelon.

Tableau 7 - Résumé du niveau joint pour résoudre le problème bancaire

Niveau joint pour résoudre le problème bancaire	Ont rencontré un problème bancaire au cours des deux dernières années (n = 2 013)	Ont rencontré un problème et ont communiqué avec leur banque (n = 1 482)
N'ont pas communiqué avec leur banque	27 %	s. o.
Ont communiqué avec leur succursale (1 ^{er} échelon)	73 %	100 %
Ont communiqué avec le centre d'appels ou de traitement des plaintes (2 ^e échelon)	8 %	12 %
Ont communiqué avec l'ombudsman de la banque (3 ^e échelon)	2 %	2 %
Ont communiqué avec l'OSBI ou l'ADRBO (4 ^e échelon).	< 1 %	< 1 %

La probabilité de communiquer avec des personnes se trouvant à des échelons plus élevés s'avère sensiblement la même pour tous les segments de la population. La communication avec une personne du 2^e niveau demeure

un phénomène minoritaire, mais tout de même plus fréquent chez les personnes qui, plus tard dans le sondage, indiqueront avoir une incapacité qui rend difficile, pour elles, le fait de traiter avec une banque (24 %).

4. Attrition

Près des deux tiers des répondants dont le problème n'a pu être résolu ont décidé d'abandonner (phénomène d'attrition), ce qui correspond à 12 % de ceux qui ont communiqué avec leur banque à ce sujet.

Les personnes ayant indiqué que leur problème n'avait pu être réglé à un échelon ou à un autre (19 % de celles ayant communiqué avec leur banque) devaient par la suite préciser si elles tentaient toujours d'en arriver à une solution, ou si elles avaient plutôt décidé de tout laisser tomber. Près des deux tiers des membres de ce groupe ont affirmé avoir choisi de laisser tomber (attrition), ce qui représente 12 % de l'ensemble des personnes ayant initialement communiqué avec leur banque à propos de ce problème. On note que le niveau d'attrition augmente de façon proportionnelle au nombre de communications.

Tableau 8 - État de la situation pour les problèmes non résolus

État de les problèmes non résolus	Parmi les personnes dont le problème n'a pas été résolu (n = 294)	Parmi les personnes qui ont communiqué avec leur banque (n = 1 482)	Ont communiqué avec le 2 ^e échelon (n = 176)	Ont communiqué avec les 3 ^e ou 4 ^e échelons (n = 36*)
Ont rencontré un problème et ont communiqué avec quelqu'un à ce sujet	-	100 %	100 %	100 %
Problème résolu	-	81 %	50 %	38 %
Problème non résolu	100 %	19 %	50 %	62 %
<i>Problème abandonné (« attrition »)</i>	<i>64 %</i>	<i>12 %</i>	<i>33 %</i>	<i>46 %</i>
Tentent toujours de résoudre le problème	28 %	5 %	14 %	12 %
État de la résolution – non décidé/incertain	8 %	2 %	3 %	4 %

Q20 Tentez-vous toujours de résoudre ce problème ou avez-vous laissé tomber?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE, MAIS QUI N'ONT PAS RAPPORTÉ QUE LEUR PROBLÈME A ÉTÉ RÉSOLU (n = 294)

* REMARQUE : EN RAISON DE LA PETITE TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (< 100), LES RÉSULTATS DOIVENT ÊTRE INTERPRÉTÉS AVEC PRUDENCE.

° Ce groupe ne concerne pas uniquement les répondants qui ont communiqué avec une personne se trouvant à l'échelon 1, mais inclut également ceux s'étant rendus aux échelons 2, 3 ou 4.

La taille de l'échantillon regroupant les personnes dont le problème demeure non résolu est trop petite pour permettre une analyse des sous-groupes susceptibles de laisser tomber l'idée d'un règlement plutôt que de poursuivre leurs efforts.

III. Expérience et opinions à l'égard du processus de traitement des plaintes

1. Temps nécessaire à la résolution du problème bancaire

La plupart des personnes qui ont vu leur problème bancaire résolu ont affirmé être parvenues à une solution en moins d'un mois, une attente acceptable à leurs yeux. Toutefois, la minorité de répondants qui ont dû attendre plus d'un mois avant d'en arriver à une résolution estime cette attente trop longue.

On a demandé aux personnes sondées qui avaient vécu un problème bancaire au cours des deux dernières années et qui étaient parvenues à une résolution (n = 1 188) d'indiquer combien de temps avait été nécessaire pour en arriver à une solution, depuis le moment où le problème s'était manifesté. Près de neuf personnes sur dix ont affirmé que ce processus avait pris moins d'un mois; de ce nombre, les deux tiers ont dit qu'il leur avait fallu moins d'une semaine pour parvenir à une solution. Sept pour cent des répondants ont affirmé qu'une résolution avait été trouvée en moins de six mois et trois pour cent, en six mois ou plus.

Tableau 9 - Temps nécessaire pour en arriver à une résolution

Temps nécessaire pour la résolution	Problème résolu (n = 1 188)
Net : Moins d'un mois	88 %
Moins d'une semaine	67 %
D'une semaine à moins d'un mois	20 %
Net : D'un mois à moins de six mois	7 %
Plus d'un mois, mais moins de trois mois	5 %
Plus de trois mois, mais moins de six mois	2 %
Six mois ou plus	3 %
Je ne sais pas	3 %

Q23 Combien de temps s'est écoulé entre le moment où le problème s'est manifesté et celui où tout a été résolu?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT AFFIRMÉ QUE LEUR PROBLÈME A ÉTÉ RÉSOLU (n = 1 188)

Les réponses s'avèrent très semblables d'un bout à l'autre du pays et dans la plupart des sous-groupes. Comme prévu, les individus qui ont vu leur problème réglé au 1^{er} échelon ont mis moins de temps pour parvenir à une résolution (70 % d'entre eux y sont arrivés en moins d'une semaine) que ceux ayant dû se rendre au 2^e échelon (41 % d'entre eux y sont arrivés en moins d'une semaine, mais la majorité – 56 % – y a mis plus d'un mois).

La majorité (72 %) des individus concernés ont jugé acceptable le temps nécessaire pour en arriver à une résolution de leur problème, alors qu'un quart (26 %) d'entre eux ont affirmé que cette attente avait été trop longue. On note toutefois que plus le processus s'allonge, plus la personne concernée risque de trouver la situation inacceptable. Le point de bascule semble survenir après un mois environ : la plupart des personnes dont le problème a été résolu en moins d'un mois étaient satisfaites, alors que la majorité de celles dont le problème a persisté pendant plus d'un mois avant d'être résolu affirme avoir attendu trop longtemps.

Ce phénomène est directement relié à l'échelon auquel le problème a été résolu. Ainsi, la plupart des répondants (75 %) dont les ennuis ont été réglés au premier échelon se sont déclarés satisfaits du temps requis pour parvenir à une résolution, par rapport à seulement quatre personnes sur dix (40 %) dont le problème a été résolu au 2^e échelon (c.-à-d. que 60 % des personnes ayant dû se rendre au 2^e niveau sont d'avis que cette attente s'est avérée trop longue).

Tableau 10 - Si le temps nécessaire à la résolution du problème s'est avéré acceptable – en fonction de l'attente avant d'en arriver à un règlement

Si le temps nécessaire à la résolution du problème s'est avéré acceptable	Participants dont le problème a été résolu et qui ont indiqué un délai (n = 1 155)	Moins d'une semaine (n = 788)	D'une semaine à moins d'un mois (n = 240)	D'un mois à moins de trois mois (n = 61*)	Plus de trois mois (n = 66*)
Approprié	72 %	85 %	58 %	25 %	13 %
Trop long	26 %	14 %	41 %	72 %	86 %
Je ne sais pas	1 %	1 %	2 %	4 %	2 %

Q24 À votre avis, ce délai était-il trop long ou approprié pour la résolution de ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS DONT LE PROBLÈME A ÉTÉ RÉSOLU ET QUI ONT INDIQUÉ UN DÉLAI (n = 1 155)

* REMARQUE : EN RAISON DE LA PETITE TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (< 100), LES RÉSULTATS DOIVENT ÊTRE INTERPRÉTÉS AVEC PRUDENCE.

Les résidents des centres urbains, tout comme les répondants souffrant d'une affection rendant plus difficile le fait de traiter avec leur banque, s'avèrent plus susceptibles d'affirmer qu'on a mis trop de temps pour en arriver à une résolution de leur problème. Ces résultats ne varient pas de façon importante en fonction du revenu du ménage.

2. Obstacles rencontrés au moment de résoudre le problème bancaire

Quatre Canadiens sur dix ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème ont affirmé avoir rencontré au moins un obstacle au règlement de leur différend. Les obstacles le plus souvent mentionnés comprennent le manque d'efficacité du processus, en particulier les difficultés liées au service à la clientèle.

Les Canadiens ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème, qu'il ait été résolu ou non, devaient indiquer les obstacles rencontrés, le cas échéant, alors qu'ils tentaient de régler la situation (question ouverte, sans choix de réponses). En réponse à cette question, quatre personnes sur dix ont mentionné au moins un obstacle, alors que six sur dix ont indiqué n'avoir rencontré aucune barrière importante, ou n'ont pas été en mesure de se souvenir d'obstacles précis.

Les obstacles les plus fréquemment mentionnés sont liés à l'efficacité du processus de traitement des plaintes (26 %), ainsi qu'à des problèmes d'accessibilité (14 %) et de rapidité (7 %). Au nombre des problèmes d'efficacité indiqués par les répondants, on note un mauvais service à la clientèle, le fait que les employés des banques se montrent peu coopératifs, impolis ou mal informés, un manque de communication et une incapacité à régler les problèmes en raison de politiques bancaires ou de l'absence de responsabilités bien établies. Les questions liées à l'accessibilité ont trait, entre autres, au fait d'être dirigé vers de multiples personnes, à l'emplacement ou aux heures d'ouverture de la banque, à des difficultés avec le système téléphonique et à l'incapacité de savoir ce qui doit être fait.

Tableau 11 - Obstacles rencontrés au moment de résoudre le problème bancaire

Obstacles	Ont communiqué avec leur banque (n = 1 482)	Ont laissé tomber leur plainte (n = 193)
Net : Efficacité	26 %	58 %
Mauvais service à la clientèle – employés peu coopératifs ou impolis	8 %	20 %
Incapacité à régler le problème (en général)	5 %	11 %
Refus de régler le problème ou d'accepter d'en prendre la responsabilité	4 %	9 %
Incapacité à régler le problème en raison de politiques bancaires	4 %	12 %
Mauvais service à la clientèle (en général)	4 %	9 %
Mauvais service à la clientèle – employés mal informés	3 %	6 %
Mauvaise communication – absence de réponse ou de suivi	2 %	2 %
Mauvaise communication – manque de communication (en général)	2 %	3 %
Net : Accessibilité	14 %	16 %
Fait d'être dirigé vers de multiples personnes ou de parler à de multiples personnes	5 %	5 %
Désagréments – emplacement de la succursale ou obligation de s'y rendre	2 %	3 %
Difficultés avec le système téléphonique automatisé	2 %	2 %
Incapacité de savoir quoi faire ou manque d'informations	2 %	2 %
Préoccupations relatives à la confidentialité ou réticence à fournir des informations	1 %	2 %
Désagréments – heures ou disponibilité	1 %	3 %
Mauvaise communication – barrières linguistiques	1 %	1 %
Nécessité de rappeler ou de faire de multiples appels	< 1 %	-
Net : Rapidité	7 %	6 %
Temps d'attente	7 %	6 %
Aucun obstacle rencontré	57 %	27 %
Je ne sais pas	2 %	1 %

Q26 Quels obstacles avez-vous rencontrés, s'il y a lieu, lorsque vous avez tenté de résoudre ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE AU SUJET DE LEUR PROBLÈME (n = 1 482)

Les personnes qui ont abandonné leur plainte risquent davantage de mentionner certains enjeux d'efficacité, en particulier le mauvais service à la clientèle et les politiques bancaires, que celles dont le problème a été résolu.

Les obstacles à la résolution des problèmes qui ont été mentionnés couvrent un vaste éventail de difficultés; plusieurs personnes indiquent, entre autres, que les employés des banques pourraient adopter une approche moins bureaucratique et se montrer plus coopératifs, ouverts et centrés sur le client lorsqu'ils cherchent à résoudre son problème. Plusieurs répondants mentionnent également que les banques se retrouvent en position de force au moment de traiter une plainte, que les consommateurs sont désavantagés et qu'ils doivent accepter ce que leur dit leur banque. La liste qui suit fournit des exemples de commentaires relatifs à :

- L'impolitesse (« employés peu compatissants et très impolis »);
- La vente incitative (« Ils ont essayé de me vendre plus de choses. »);
- La stagnation (« simplement des gens qui me font perdre mon temps »; « qui tournent en rond »);
- L'incapacité de résoudre des problèmes aux niveaux inférieurs (« Les caissiers de la banque n'étaient pas en mesure de régler mon problème; ils ont dû faire appel à un directeur. »);
- Une mauvaise communication (« Vous n'êtes jamais en mesure de parler à la même personne deux fois de suite, donc vous devez vous assurer que l'employé avec qui vous faites affaire au départ ajoute des notes à votre dossier, de façon à ce que le prochain représentant connaisse votre problème. »);
- Des procédures obscures ou inapplicables (« Je devais être là physiquement, ils ne pouvaient pas transférer de l'argent électroniquement. »; « Ils disent que nous avons besoin de ce document, puis de cet autre document. »; « La banque a bloqué ce service de mon compte et l'on m'a, depuis, remis un numéro où appeler... On m'a, pour ainsi dire, affirmé que si je ne pouvais résoudre mon problème à l'aide de ce numéro, je devrais me débrouiller seul. »);
- Des politiques bancaires ou des retards (« Ils n'ont pas voulu remplir de rapport au poste de police, ils nous ont dit de le faire en ligne et qu'il y avait une période d'attente de huit mois. »);
- L'approche des banques, plus centrées sur leurs intérêts que sur ceux des consommateurs (« Les employés de la banque ont eu tendance à agir comme si nous étions coupables, jusqu'à ce que notre innocence soit établie... Ils ne cherchent qu'à protéger leurs intérêts. »; « À la banque, ils ont fait preuve d'arrogance en ce qui concerne notre problème. Ils se sont montrés impolis en ce qui a trait à leur erreur. Ça m'a rendu furieux. » « Je voulais qu'ils s'excusent. Je voulais qu'ils disent : "Nous sommes désolés d'avoir fait une erreur." »).

Certains répondants ont également mentionné les contraintes de temps ou les limites en matière de connaissance susceptibles d'empêcher le titulaire d'un compte de faire progresser ses démarches.

Les obstacles mentionnés sont relativement semblables partout au pays et dans la plupart des sous-groupes de la population. Les Canadiens de moins de 55 ans ont été un peu plus nombreux à mentionner le temps d'attente que les citoyens plus âgés. Les personnes ayant une incapacité qui complique leurs opérations bancaires se sont également avérées un peu plus nombreuses à mentionner le fait que les représentants de la banque pouvaient se montrer peu coopératifs.

5. Satisfaction à l'égard du résultat du processus de traitement des plaintes

La majorité des Canadiens ayant vu leur problème bancaire résolu se montre au minimum plutôt satisfaite du résultat obtenu. Ce niveau de satisfaction est moins élevé chez les personnes qui ont dû se rendre au-delà du 1^{er} échelon pour parvenir à une résolution.

Huit répondants sur dix dont le problème bancaire a pu être réglé ont exprimé une certaine satisfaction à l'égard du résultat obtenu; la moitié d'entre eux se sont même montrés très satisfaits. Sept pour cent ont affirmé être neutres, et une personne sur dix s'est dite insatisfaite de l'aboutissement de sa plainte. On observe cependant que le niveau de satisfaction est nettement moins élevé chez les répondants qui ont dû se rendre au deuxième échelon pour parvenir à une résolution (58 % se déclarent satisfaits dans l'ensemble, par rapport à 84 % des personnes dont le problème a été réglé à l'échelon 1).

Tableau 12 - Satisfaction à l'égard du résultat du processus de traitement des plaintes

Niveau de satisfaction	Problème résolu (n = 1 188)	Problème résolu à l'échelon 1 (n = 1 101)	Problème résolu à l'échelon 2 (n = 75*)	Problème résolu aux échelons 3 ou 4 (n = 12* – REMARQUE : n ^{bres} réels utilisés)
Net : Satisfaits	82 %	84 %	58 %	(6)
Très satisfaits	49 %	51 %	29 %	(3)
Plutôt satisfaits	33 %	33 %	29 %	(3)
Ni satisfaits, ni insatisfaits	7 %	6 %	10 %	(3)
Net : Insatisfaits	11 %	9 %	30 %	(3)
Plutôt insatisfaits	5 %	5 %	14 %	(1)
Très insatisfaits	6 %	5 %	16 %	(2)
Ne savent pas	< 1 %	< 1 %	1 %	-

Q27 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'aboutissement ou du résultat final de ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT AFFIRMÉ QUE LEUR PROBLÈME A ÉTÉ RÉSOLU (n = 1 188)* REMARQUE : EN RAISON DE LA PETITE TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (< 100), LES RÉSULTATS DOIVENT ÊTRE INTERPRÉTÉS AVEC PRUDENCE.

L'expression d'une grande satisfaction (c.-à-d. les répondants qui se disent très satisfaits) quant au résultat obtenu augmente avec l'âge, et survient plus fréquemment chez les aînés de 65 ans et plus (60 %) et les retraités (57 %), mais moins souvent chez les personnes vivant dans les centres urbains (43 %). Le taux de satisfaction à l'égard du résultat obtenu ne varie pas de façon importante en fonction du revenu du ménage.

6. Satisfaction globale à l'égard du processus de traitement des plaintes

Près des deux tiers des Canadiens ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème ont affirmé être satisfaits du processus de traitement des plaintes mis en place, alors qu'un quart d'entre eux s'en sont dits insatisfaits (les autres ont révélé être neutres). Ce taux de satisfaction est étroitement lié au fait que le problème ait été résolu ou non, ainsi qu'à l'échelon auquel un répondant s'est rendu pour y arriver.

On a demandé aux personnes ayant communiqué avec leur banque au cours des deux dernières années d'indiquer leur taux de satisfaction à l'égard du processus de traitement des plaintes dans son ensemble, que leur problème ait été réglé ou non. Près des deux tiers des répondants se sont dits satisfaits de ce processus (un peu plus du tiers d'entre eux ont même affirmé en être très satisfaits), un quart des personnes sondées s'en sont montrées insatisfaites, et une personne sur dix a affirmé être neutre à ce sujet.

Le niveau de satisfaction globale à l'égard de ce processus s'avère plus élevé chez les personnes dont le problème a été résolu au 1^{er} échelon (77 %), par rapport à celles qui se sont rendues au 2^e échelon (52 %). Le niveau de satisfaction chute à seulement 3 personnes sur dix (30%) chez les individus toujours à la recherche d'une solution, et tombe à son plus bas niveau (12%) chez les personnes qui ont laissé tomber leur plainte avant d'en arriver à une résolution (12 %).

Tableau 13 - Satisfaction globale à l'égard du processus de traitement des plaintes

Niveau de satisfaction	Répondants qui ont communiqué avec leur banque à propos d'un problème bancaire (n = 1 482)	Problème résolu à l'échelon 1 (n = 1 101)	Problème résolu à l'échelon 2 (n = 75*)	Problème résolu aux 3 ^e ou 4 ^e échelon (n = 12* – REMARQUE : n ^{bres} réels utilisés)	Ont laissé tomber leur plainte (n = 193)
Net : Satisfaits	64 %	77 %	52 %	(5)	12 %
Très satisfaits	36 %	45 %	18 %	(3)	4 %
Plutôt satisfaits	28 %	32 %	34 %	(2)	7 %
Ni satisfaits, ni insatisfaits	10 %	10 %	5 %	(1)	9 %
Net : Insatisfaits	25 %	12 %	43 %	(6)	77 %
Plutôt insatisfaits	10 %	7 %	23 %	(2)	20 %
Très insatisfaits	14 %	4 %	20 %	(4)	58 %
Ne savent pas	1 %	1 %	-	-	2 %

Q28 Si vous considérez l'ensemble du processus, à l'exception du résultat final, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) globalement du processus que vous avez vécu concernant ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE AU SUJET DE LEUR PROBLÈME (n = 1 482)/* REMARQUE : EN RAISON DE LA PETITE TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (< 100), LES RÉSULTATS DOIVENT ÊTRE INTERPRÉTÉS AVEC PRUDENCE.

L'expression d'une grande satisfaction à l'égard du processus lui-même s'avère plus courante chez les personnes plus âgées (les répondants plus jeunes ayant tendance à se dire neutres plutôt qu'insatisfaits), et moins fréquente chez celles vivant dans de grands centres urbains ou chez celles ayant une incapacité qui rend leurs

opérations bancaires plus difficiles. Le taux de satisfaction à l'égard du processus ne varie pas de façon importante en fonction du revenu du ménage.

Même si, dans le cadre du sondage, on demandait aux répondants d'évaluer de façon distincte le processus lui-même et le résultat obtenu dans le cadre de ce processus, il semble que ces deux éléments soient inextricablement associés. Le tableau ci-dessous démontre la mesure dans laquelle les réponses à ces deux questions sont liées.

Tableau 14 - Satisfaction globale à l'égard du processus de traitement des plaintes

Niveau de satisfaction	Répondants très satisfaits du résultat (n = 608)	Répondants plutôt satisfaits du résultat (n = 374)	Répondants ni satisfaits ni insatisfaits du résultat (n = 75*)	Répondants plutôt insatisfaits du résultat (n = 61*)	Répondants très insatisfaits du résultat (n = 64*)
Net : Satisfaits	96 %	77 %	27 %	15 %	9 %
Très satisfaits	76 %	15 %	5 %	3 %	4 %
Plutôt satisfaits	20 %	61 %	23 %	12 %	4 %
Ni satisfaits ni insatisfaits	3 %	11 %	46 %	21 %	11 %
Net : Insatisfaits	2 %	11 %	26 %	62 %	80 %
Plutôt insatisfaits	1 %	8 %	19 %	44 %	21 %
Très insatisfaits	< 1 %	3 %	7 %	18 %	59 %
Ne savent pas	< 1 %	1 %	< 1 %	2 %	< 1 %

Q27 Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'aboutissement ou du résultat final de ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT AFFIRMÉ QUE LEUR PROBLÈME A ÉTÉ RÉSOLU (n = 1 188)/⁹ REMARQUE : EN RAISON DE LA PETITE TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (< 100), LES RÉSULTATS DOIVENT ÊTRE INTERPRÉTÉS AVEC PRUDENCE.

Q28 Si vous considérez l'ensemble du processus, à l'exception du résultat final, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) globalement du processus que vous avez vécu concernant ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE AU SUJET DE LEUR PROBLÈME (n = 1 482)

Raisons de l'insatisfaction à l'égard du processus. Les personnes ayant exprimé leur insatisfaction à l'égard du processus de traitement des plaintes (25 % des répondants ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème) devaient par la suite indiquer les raisons de cette insatisfaction (dans leurs propres mots, sans que des options de réponses leur soient fournies). Les commentaires recueillis tournent principalement autour de l'efficacité du processus; on mentionne, entre autres, de mauvaises expériences avec le service à la clientèle, l'absence de résolution, l'importance des efforts exigés et une mauvaise communication ou un manque d'informations de la part de la banque. Par rapport à ces autres aspects, on remarque que relativement peu de répondants (17 %) parlent de la rapidité du processus (c.-à-d., l'attente trop longue avant la résolution du problème).

Les éléments mentionnés sont sensiblement les mêmes chez les répondants dont le problème a été résolu que chez ceux ayant laissé tomber leur plainte, même si plus de personnes de ce dernier groupe relèvent une absence de résolution et un mauvais service à la clientèle. Il importe de noter qu'environ une personne sur sept (17 %) ayant précédemment affirmé que son problème avait été résolu mentionne qu'il n'a pas vraiment été réglé dans les faits, ce qui suggère que certains répondants ont abandonné l'idée d'en arriver à une solution et font référence à cette situation en parlant de « résolution ».

Tableau 15 - Raisons de l'insatisfaction à l'égard du processus de traitement des plaintes

Raisons de l'insatisfaction	Participants qui ont communiqué avec leur banque et qui se disent insatisfaits du processus (n = 369)	Problème résolu (n = 165)	Plainte abandonnée (n = 148)
Mauvais service à la clientèle (en général)	52 %	49 %	58 %
Problème jamais réglé/absence de résolution	26 %	17 %	32 %
Processus trop long	17 %	25 %	7 %
Processus exigeant trop d'efforts	14 %	29 %	4 %
Mauvaise communication/absence de réponse ou de suivi	11 %	11 %	11 %
Manque d'informations/aucune mise à jour	9 %	11 %	8 %
Autre	1 %	< 1 %	1 %
Je ne sais pas	2 %	3 %	2 %

Q29 Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait(e) du processus?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE ET QUI SE DISENT INSATISFAITS DU PROCESSUS (n = 369)

Comme dans le cas de la question relative aux obstacles, les individus insatisfaits du processus de traitement des plaintes mentionnent le sentiment de ne pas avoir été respectés, l'impolitesse, l'incompétence et l'inflexibilité des représentants du service à la clientèle, les difficultés à joindre ces derniers et le fait de devoir passer trop de temps ou consacrer trop d'efforts à tenter d'en arriver à une résolution de leur problème, ou même de ne pas pouvoir arriver à le résoudre. Certains des commentaires recueillis sont présentés ci-dessous :

« Il a fallu beaucoup trop longtemps; ils ont rendu le processus de résolution très difficile. »

« Le processus est conçu de façon à ne pas te satisfaire. »

« Ils prenaient des décisions en ce qui concerne mon argent, sans mon approbation, et voulaient seulement que je paie la facture. »

« Ils ont le sentiment de pouvoir faire tout ce qu'ils veulent; ils ne sont là que pour gagner de l'argent. »

« Premièrement, je n'étais pas content que ça se produise, et que le client doit communiquer avec la banque pour que mette en branle le processus initial. »

« Comme ils avaient déjà pris une décision, il était impossible de discuter raisonnablement à ce sujet. »

« Ils cherchent à vendre leurs produits plutôt qu'à comprendre ce dont le consommateur a besoin. »

« J'ai reçu un appel au sujet d'une assurance vie à 21 h. J'ai dit à la personne que cela ne m'intéressait pas, mais on me l'a tout de même facturée. J'ai dit non, et on m'a tout néanmoins demandé de payer. »

« Personne ne savait quoi faire. On m'a demandé de passer à un échelon supérieur, et on ne savait pas quoi faire. La bureaucratie et le manque de formation adéquate. On a mis trop de temps à régler le problème. »

« Ça n'a jamais été résolu. »

7. Niveau d'accord avec les énoncés portant sur le processus de traitement des plaintes

Les répondants se montrent plus positifs à l'égard du processus de traitement de plaintes lorsqu'ils voient leur problème résolu au 1^{er} échelon, mais expriment des sentiments mitigés lorsqu'il est résolu au deuxième échelon ou à un échelon supérieur. Les personnes qui ne sont pas parvenues à un règlement sont en général en désaccord pour dire que le résultat obtenu s'est avéré équitable, qu'il leur a été facile de trouver la façon de résoudre leur problème et qu'ils ont été tenus informés de l'état de leur plainte.

Les répondants qui avaient communiqué avec leur banque au sujet d'un problème bancaire au cours des deux dernières années (31 % de l'échantillon total) devaient indiquer la mesure dans laquelle ils étaient d'accord avec trois énoncés, formulés de manière positive, sur le processus de traitement des plaintes.

Les répondants se montrent majoritairement d'accord pour affirmer que le résultat final de leurs démarches s'est avéré équitable (74 %) et qu'il leur a été facile de trouver la façon de résoudre leur problème (68 %). Un nombre moins élevé, mais toujours majoritaire de personnes (59 %) sont d'accord pour dire qu'elles ont été tenues informées de l'état de leur plainte. Une minorité de deux ou trois répondants sur dix expriment leur désaccord, dans une certaine mesure, avec chacun de ces énoncés.

Tableau 16 - Niveau d'accord avec les énoncés portant sur le processus de traitement des plaintes

Niveau d'accord avec les énoncés	Net : En accord	Ni en accord ni en désaccord	Net : En désaccord	Incertains
Le résultat final était équitable	74 %	4 %	20 %	2 %
Vous avez facilement trouvé comment résoudre votre problème	68 %	5 %	27 %	1 %
On vous a tenu(e) informé(e) de l'état de votre plainte	59 %	8 %	30 %	4 %

Q30-32 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE AU SUJET DE LEUR PROBLÈME (n = 1 482)

Tout comme pour le taux de satisfaction général à l'égard du processus et du résultat final, le niveau d'accord relatif à ces trois énoncés est plus élevé chez les personnes dont le problème a été réglé au premier échelon, et diminue parmi celles qui ont vu leurs ennuis réglés à un échelon supérieur. Une majorité de répondants dont le problème n'a (toujours) pas été résolu se montrent en désaccord avec les trois énoncés présentés.

Tableau 17 - Niveau d'accord (fort ou moyen) avec les énoncés portant sur le processus de traitement des plaintes

Niveau d'accord (fort ou moyen)	Problème résolu à l'échelon 1 (n = 1 101)	Problème résolu à un échelon supérieur au premier échelon (n = 87*)	Problème non résolu (n = 294)
Le résultat final était équitable	%	%	%
Net : En accord	87 %	66 %	24 %
Ni en accord ni en désaccord	4 %	10 %	5 %
Net : En désaccord	8 %	24 %	65 %
Vous avez facilement trouvé comment résoudre votre problème	%	%	%
Net : En accord	79 %	42 %	29 %
Ni en accord ni en désaccord	5 %	2 %	5 %
Net : En désaccord	15 %	56 %	63 %
On vous a tenu(e) informé(e) de l'état de votre plainte	%	%	%
Net : En accord	68 %	45 %	25 %
Ni en accord ni en désaccord	8 %	5 %	8 %
Net : En désaccord	20 %	48 %	62 %

Q30-32 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE AU SUJET DE LEUR PROBLÈME (n = 1 482)/*REMARQUE : EN RAISON DE LA PETITE TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (< 100), LES RÉSULTATS DOIVENT ÊTRE INTERPRÉTÉS AVEC PRUDENCE.

Le fait d'être fortement en accord pour affirmer que le résultat final s'est avéré équitable varie de 61 % en Saskatchewan à un faible 38 % au Québec. Les résidents de cette province sont également les moins susceptibles de se montrer fortement en accord pour dire qu'ils ont été tenus informés de l'état de leur plainte (30 %, par rapport à 35 à 43 % ailleurs). Les résidents de communautés rurales ou de taille moyenne sont, par ailleurs, plus susceptibles que les habitants de centres urbains d'être fortement en accord pour dire qu'il leur a été facile de trouver la façon de parvenir au règlement de leur problème; un fort niveau d'accord avec cet énoncé est également plus fréquent chez les femmes et les aînés.

IV. Connaissance des organismes de traitement des plaintes

Les organismes externes de traitement des plaintes dans le secteur bancaire sont généralement peu connus, un peu moins de 2 personnes sur dix ayant déjà entendu parler de l'OSBI ou de l'ADRBO.

Après qu'on eut présenté aux répondants les deux organismes externes de traitement des plaintes bancaires, on leur a demandé s'ils avaient déjà entendu parler de l'un ou l'autre. Un peu moins de deux personnes sur dix (17 %) ont affirmé avoir déjà entendu parler de l'un d'entre eux ou des deux, mais la majorité des individus sondés (83 %) ont avoué n'avoir jamais entendu parler d'aucun de ces organismes.

Tableau 18 - Connaissance des organismes externes de traitement des plaintes

Connaissance des organismes externes	Total (n = 5 000)
Net : Ont entendu parler de l'un ou l'autre	17 %
Ont entendu parler de l'OSBI*	15 %
Ont entendu parler de l'ADRBO**	5 %
Net : N'ont jamais entendu parler d'un de ces organismes	83 %

* Inclut les répondants qui ont communiqué avec l'OSBI

** Inclut les répondants qui ont communiqué avec l'ADRBO

Q18 Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou de l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)? ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS DONT LE PROBLÈME N'A PAS ÉTÉ RÉSOLU AU TROISIÈME ÉCHELON ET QUI N'ONT PAS COMMUNIQUÉ AVEC LE QUATRIÈME ÉCHELON (n = 19)

Q43 Il existe deux organismes externes aidant au règlement des plaintes bancaires : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de l'un ou l'autre de ces organismes? ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS À QUI Q18 N'A PAS ÉTÉ POSÉE (n = 4 981)

La connaissance de l'un ou l'autre de ces organismes s'avère seulement légèrement plus élevée chez les répondants s'étant rendus aux échelons 3 ou 4 (27 %), même si l'on peut soutenir qu'une fois rendues à ces échelons, les personnes concernées devraient savoir que ces organismes externes de traitement des plaintes constituent la prochaine étape du processus.

Le niveau de connaissance de l'un ou l'autre des organismes varie d'un plancher de 14 % en Colombie-Britannique à un plafond de 19 % en Ontario. Il est plus élevé chez les hommes (18 %, par rapport à 15 % chez les femmes), et augmente avec l'âge, passant de 6 % parmi les personnes de 18 à 34 ans au quart (24 %) des répondants âgés de 65 ans et plus.

On observe par ailleurs que ce niveau de connaissance est plus faible chez les personnes dont les niveaux de revenu et d'éducation sont moins élevés, ainsi que chez celles qui utilisent une langue non officielle à la maison.

V. Problème non résolu

Les principales raisons invoquées par les répondants pour ne pas communiquer avec leur banque afin de résoudre leur problème ou pour laisser tomber leur plainte avant qu'elle ne soit résolue (attrition) sont principalement liées au fait qu'ils perçoivent le processus comme inefficace – un aspect qui s'avère, à leurs yeux, plus important que les questions d'accessibilité ou de rapidité. Les personnes qui choisissent d'abandonner leur plainte prennent généralement cette décision en moins d'un mois.

1. Raisons de ne pas communiquer avec sa banque pour résoudre son problème

Les individus sondés ayant rencontré un problème bancaire au cours des deux dernières années, mais n'ayant pas communiqué avec leur banque à ce sujet (27 % des personnes ayant rencontré un problème, 12 % de la population générale) devaient indiquer les raisons pour lesquelles ils ne l'avaient pas fait (sans aide et sans que des catégories de réponses leur soient suggérées)

Le fait que le montant en jeu était trop petit constitue la raison principalement invoquée par ces personnes pour justifier leur décision de ne pas communiquer avec leur banque (36 %). Certaines raisons mentionnent la perception d'inefficacité à l'égard du processus ; les répondants affirment, entre autres, que celui-ci aurait nécessité trop d'efforts de leur part (15 %), ou qu'ils doutaient que le problème se règle en leur faveur (12 %). Parmi les autres problèmes cités, on note l'accessibilité du processus, soit le fait de devoir communiquer avec un autre organisme plutôt qu'avec sa banque (p. ex., le commerce où l'erreur a été commise; 12 %), le fait d'ignorer comment faire ou avec qui communiquer (9 %) ou les difficultés à communiquer avec sa banque (5 %). Certains répondants ont également affirmé que le problème aurait pris trop de temps à se résoudre (7 %). Enfin, un faible nombre de personnes ont indiqué que leur banque a, de façon proactive, communiqué avec eux à propos de leur problème (13 %). Les raisons invoquées par les répondants pour justifier leur décision de ne pas communiquer avec leur banque se révèlent semblables pour tous les sous-groupes de cette population.

Tableau 19 - Raisons de ne pas communiquer avec sa banque

Raisons	Ont rencontré un problème, mais n'ont pas communiqué avec leur banque (n = 531)
Le montant était trop petit/le problème n'était pas important	36 %
Net : Accessibilité	26 %
Je devais communiquer avec un autre organisme	12 %
J'ignorais comment faire ou avec qui communiquer	9 %
Il était trop difficile de communiquer avec ma banque (p. ex., succursale trop éloignée, impossibilité de parler à un agent du centre d'appels)	5 %
Net : Efficacité	25 %
Trop d'efforts requis/ça n'en valait pas la peine	15 %
Je n'étais pas convaincu(e) que le problème se réglerait en ma faveur/que quelque chose allait changer	12 %
La banque a communiqué avec moi	13 %
Net : Rapidité	7 %
Le problème aurait pris trop de temps à se résoudre	7 %
Autre	2 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	3 %

Q19 Pourquoi n'avez-vous pas communiqué avec votre banque pour tenter de résoudre ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI N'ONT PAS COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE POUR RÉSOUDRE LEUR PROBLÈME (n = 531)

2. Raisons ayant mené à une attrition (abandon du différend avant une résolution)

Les personnes ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème, mais ayant laissé tomber leur plainte avant qu'elle ne soit résolue (n = 193, représentant 64 % des personnes dont le problème n'a pas été résolu, et 12 % de celles ayant communiqué avec leur banque), citent principalement le manque d'efficacité du processus pour expliquer leur décision. Ainsi, la moitié (49 %) de ces répondants indiquent avoir cessé d'essayer de trouver une solution parce qu'ils n'étaient pas convaincus que le problème serait résolu en leur faveur, le quart d'entre eux affirment que le processus leur demandait trop d'efforts, et un sur sept est d'avis que la situation s'est avérée une trop grande source de frustration. Un nombre plus faible de personnes affirment qu'elles ont cessé de tenter de parvenir à une solution en raison de difficultés relatives à l'accessibilité (c.-à-d. qu'elles n'étaient pas certaines de ce qu'il fallait faire pour régler le problème) ou à la rapidité (c.-à-d. qu'il aurait fallu trop longtemps pour résoudre le problème, ou qu'il y aurait eu trop de temps perdu).

Tableau 20 - Raisons de cesser de tenter de résoudre le problème

Raisons	Problème non résolu et plainte abandonnée (n = 193)
Je n'étais pas convaincu(e) que le problème se réglerait en ma faveur/que quelque chose allait changer	49 %
Le règlement du problème m'aurait demandé trop d'efforts	24 %
J'éprouvais trop de frustration	15 %
Le problème aurait pris trop de temps à se résoudre	11 %
J'ignorais comment faire ou avec qui communiquer	9 %
Il y avait trop de pertes de temps	6 %
Fermeture du compte/j'ai ouvert un compte ailleurs	5 %
Je n'avais pas de temps à consacrer à ce problème/j'étais trop occupé(e)	4 %
Autre	3 %
Je ne sais pas	3 %

Q21 Pourquoi ne tentez-vous plus de résoudre votre problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE, MAIS QUI ONT CESSÉ DE TENTER DE RÉSOUDRE LEUR PROBLÈME (n = 193)

3. Temps écoulé entre le premier contact et la décision d'abandonner les démarches de résolution

On a demandé aux personnes sondées ayant abandonné leurs démarches pour résoudre leur problème combien de temps s'était écoulé entre la manifestation du problème et leur décision d'abandonner leur plainte. Un peu comme dans le cas des personnes dont le problème a été résolu, une majorité de répondants (six sur dix) ont affirmé que leur décision avait été prise en moins d'un mois et un tiers, en moins d'une semaine. Deux **Temps écoulé** répondants sur dix ont révélé qu'il leur avait fallu plus d'un mois, mais moins de six, pour en arriver à la décision de laisser tomber leur plainte, alors qu'une personne sur six a dit être parvenue à la même conclusion après six mois ou plus.

Tableau 21 - Temps écoulé entre le premier contact et la décision d'abandonner les démarches de résolution du problème bancaire

Temps écoulé	Ont communiqué avec leur banque, mais ont cessé de tenter de résoudre leur problème (n = 193)
Net : Moins d'un mois	61 %
Moins d'une semaine	33 %
D'une semaine à moins d'un mois	27 %
Net : D'un mois à moins de six mois	21 %
Plus d'un mois, mais moins de trois mois	16 %
Plus de trois mois, mais moins de six mois	5 %
Six mois ou plus	16 %
Je ne sais pas	3 %

Q22 Combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez communiqué pour la première fois avec votre banque pour tenter de résoudre votre problème et celui où vous avez décidé d'abandonner les démarches?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE, MAIS QUI ONT CESSÉ DE TENTER DE RÉSOUDRE LEUR PROBLÈME (n = 193)

Il n'est pas surprenant de constater que le temps écoulé entre le premier contact et la décision d'abandonner une plainte augmente lorsqu'une personne décide de poursuivre ses démarches à un autre niveau. Plus de la moitié (56 %) des répondants ayant fait affaire avec une personne du deuxième échelon ou plus ont ainsi laissé tomber l'idée de parvenir à une résolution de leur problème après un mois ou plus, par rapport à moins de quatre personnes sur dix (37 %) parmi celles ayant communiqué avec quelqu'un du premier niveau (ces dernières se montrent, par ailleurs, plus susceptibles d'abandonner leur plainte en moins d'un mois).

VI. Confiance dans la résolution d'un problème bancaire

La plupart des Canadiens qui n'ont pas connu de problème bancaire, ou qui n'ont pas communiqué avec leur banque à propos d'un problème bancaire, sont d'accord pour dire qu'ils pourraient, au besoin, avoir accès à de l'information à ce sujet, et que la banque saurait résolu leur situation rapidement et de manière satisfaisante. Parallèlement, on note qu'il y a toujours moyen de faire mieux en ce qui a trait au pourcentage de plaignants qui se souviennent d'informations relatives aux étapes supplémentaires de résolution d'une plainte.

1. Si la banque a donné des informations relatives aux étapes supplémentaires du processus de résolution d'une plainte

On a demandé aux personnes ayant communiqué avec leur banque à propos d'un problème si elles avaient été informées des étapes supplémentaires qu'elles pourraient suivre afin de parvenir à un règlement de leur plainte. Trois personnes sur dix (30 %) ont affirmé que ces informations leur avaient été fournies, mais la majorité des répondants (66 %) ont dit ne pas avoir été mis au courant de ces renseignements. La probabilité qu'une personne se souvienne de ces informations supplémentaires est plus élevée à l'échelon 1, puis décline aux échelons subséquents du processus de traitement des plaintes.

Tableau 22 - La banque vous a-t-elle indiqué quelles étapes supplémentaires vous pourriez suivre pour parvenir au règlement de votre plainte?

La banque vous a-t-elle indiqué les étapes supplémentaires...?	Ont communiqué avec leur banque à propos d'un problème (n = 1 482)	Ont communiqué avec l'échelon 1 (n = 1 492)	Ont communiqué avec l'échelon 2 (n = 176)	Ont communiqué avec les échelons 3 ou 4 (n = 36*)
Oui	30 %	30 %	22 %	19 %
Non	66 %	66 %	75 %	81 %
Je ne sais pas	4 %	4 %	3 %	-

Q25 La banque vous a-t-elle indiqué, à un moment ou à un autre, quelles étapes supplémentaires vous pourriez suivre pour parvenir au règlement de votre plainte?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE AU SUJET DE LEUR PROBLÈME (n = 1 482)

* REMARQUE : EN RAISON DE LA PETITE TAILLE DE L'ÉCHANTILLON (< 100), LES RÉSULTATS DOIVENT ÊTRE INTERPRÉTÉS AVEC PRUDENCE.

Le pourcentage de répondants qui se souviennent d'avoir reçu des informations au sujet des étapes supplémentaires du processus de résolution des plaintes s'avère plus élevé chez les Canadiens plus jeunes (36 % des personnes de 18 à 34 ans), et plus faible chez ceux de 55 ans et plus. Il est également légèrement supérieur parmi les personnes détenant un diplôme d'études secondaires ou moins (36 %), celles parlant une langue non officielle à la maison (38 %) et celles ayant vu leur problème bancaire résolu (32 %).

2. Confiance dans le traitement par la banque de futures plaintes potentielles

Les Canadiens qui n'ont pas rapporté avoir rencontré un problème bancaire au cours des deux dernières années, ou qui ont connu un problème de cette nature, mais n'ont pas communiqué avec leur banque à ce sujet (n = 3 518), étaient appelés à indiquer leur niveau d'accord avec trois énoncés. Ces derniers étaient conçus pour évaluer la mesure dans laquelle les répondants sont convaincus que leur banque serait en mesure de régler un problème qu'ils pourraient avoir dans l'avenir.

Plus de huit personnes sur dix sont d'accord, dans l'ensemble, pour dire qu'elles pourraient facilement trouver quoi faire advenant un problème avec leur banque (accessibilité), et que cette dernière réglerait leur plainte rapidement (rapidité) et en leur faveur (efficacité).

Tableau 23 - Niveau d'accord avec les énoncés portant sur de potentiels problèmes bancaires

Niveau d'accord	Net : En accord	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	Incertains
Vous pourriez facilement trouver quoi faire advenant un problème avec votre banque	86 %	52 %	34 %	5 %	5 %	2 %	2 %
Votre banque réglerait toute plainte rapidement	85 %	50 %	35 %	6 %	3 %	2 %	4 %
Si vous portez plainte auprès de votre banque, c'est que vous êtes convaincu(e) que le problème se réglera en votre faveur	83 %	50 %	33 %	7 %	4 %	2 %	3 %

Q40-42 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les énoncés suivants. Veuillez fournir une réponse pour chaque énoncé.

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI N'ONT PAS RENCONTRÉ DE PROBLÈME BANCAIRE OU QUI N'ONT PAS COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE (n = 3 518)

Le taux d'accord net avec chacun de ces énoncés se révèle plus faible chez les personnes qui ont rencontré un problème bancaire, mais ont choisi de ne pas communiquer avec leur banque à ce sujet, que chez celles qui n'ont pas rencontré un tel problème.

Tableau 24 - Accord net avec les énoncés portant sur de potentiels problèmes bancaires

Accord net avec les énoncés	N'ont pas rencontré de problème bancaire (n = 2 987)	Ont rencontré un problème bancaire, mais n'ont pas communiqué avec leur banque (n = 531)
Vous pourriez facilement trouver quoi faire advenant un problème avec votre banque	89 %	73 %
Votre banque réglerait toute plainte rapidement	88 %	72 %
Si vous portez plainte auprès de votre banque, c'est que vous êtes convaincu(e) que le problème se réglera en votre faveur	86 %	69 %

Q40-42 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les énoncés suivants. Veuillez fournir une réponse pour chaque énoncé.

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI N'ONT PAS RENCONTRÉ DE PROBLÈME BANCAIRE OU QUI N'ONT PAS COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE (n = 3 518)

Lorsque les réponses données à deux énoncés comparables sont examinées de plus près, on observe que les personnes évaluant une situation hypothétique se montrent plus optimistes que celles qui ont réellement fait l'expérience du processus de traitement des plaintes, particulièrement lorsqu'il s'agit de dire qu'elles trouveraient facilement quoi faire en cas de problème avec leur banque.

Tableau 25 - Accord net avec les énoncés portant sur des problèmes bancaires réels ou potentiels

Accord net avec les énoncés	N'ont pas rencontré de problème bancaire ou communiqué avec leur banque à propos d'un problème (n = 3 518)	Ont communiqué avec leur banque à propos d'un problème (n = 1 482)
Vous pourriez facilement trouver quoi faire advenant un problème avec votre banque/Vous avez facilement trouvé comment résoudre votre problème	86 %	67 %
Si vous portez plainte auprès de votre banque, c'est que vous êtes convaincu(e) que le problème se réglera en votre faveur/Le résultat final était équitable	83 %	74 %

Q30-32 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE AU SUJET DE LEUR PROBLÈME (n = 1 482)

Q40-42 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les énoncés suivants. Veuillez fournir une réponse pour chaque énoncé.

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI N'ONT PAS RENCONTRÉ DE PROBLÈME BANCAIRE OU QUI N'ONT PAS COMMUNIQUÉ AVEC LEUR BANQUE (n = 3 518)

Le fait d'être fortement en accord avec les trois énoncés relatifs à la confiance se retrouve plus fréquemment chez les Manitobains (dans des pourcentages allant de 65 à 70 % pour chacun), chez les femmes plutôt que chez les hommes, et parmi les Canadiens plus âgés (ayant 55 ans et plus). Un fort niveau d'accord est également plus courant chez les personnes sans diplôme universitaire, les anglophones, les retraités et les individus qui n'ont

pas rencontré de problème bancaire (par rapport à ceux en ayant rapporté un, mais qui n'ont pas communiqué avec leur banque à ce sujet). Le fait d'être fortement en accord avec ces trois énoncés s'avère le plus faible parmi les personnes vivant dans de grands centres urbains.

VII. Mesures prises à la suite de problèmes bancaires

La plupart des individus ayant rencontré un problème bancaire au cours des deux dernières années en ont parlé à leurs amis ou à des membres de leur famille. Deux personnes sur dix ont annulé le produit ou le service à l'origine de leur problème, et une sur dix a changé de banque.

Les répondants ayant indiqué avoir rencontré au moins un problème bancaire au cours des deux dernières années (43 % de l'échantillon total) devaient par la suite préciser, parmi une série de mesures qui leur étaient proposées, celles qu'ils avaient prises par rapport à ce problème. Sept répondants sur dix ont affirmé avoir parlé de leur expérience à des amis ou à des membres de leur famille; une minorité de deux personnes ou moins sur dix ont révélé avoir posé d'autres gestes plus sérieux, par exemple annuler le produit ou le service concerné, changer de banque, publié les détails de leur expérience sur les réseaux sociaux ou communiquer avec l'ACFC.

Tableau 26 - Mesures prises à l'égard du problème bancaire

Mesures prises	Ont rencontré un problème bancaire (n = 2 013)
Parlé de votre expérience à vos amis ou aux membres de votre famille	69 %
Annulé le produit ou le service bancaire à l'origine de votre problème	20 %
Changé de banque	12 %
Pris une autre mesure	8 %
Publié les détails de votre expérience sur les réseaux sociaux	2 %
Communiqué avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada	2 %

Q33-38 Veuillez indiquer si vous avez pris l'une ou l'autre des mesures suivantes concernant ce problème. Avez-vous...?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT RAPPORTÉ UN PROBLÈME BANCAIRE AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES (n = 2 013)

Les réponses s'avèrent sensiblement les mêmes dans toutes les régions, même si on observe que les résidents du Québec sont les plus susceptibles d'affirmer avoir annulé le produit ou le service à l'origine du problème (27 %). Le fait de parler de son expérience à des amis ou à des membres de la famille est plus répandu parmi les Canadiens plus jeunes (72 % des personnes âgées de 18 à 34 ans) et ceux détenant un baccalauréat (74 %). L'annulation du produit ou du service (24 %) et le changement de banque (15 %) sont deux mesures légèrement plus fréquentes chez les répondants ayant fait des études secondaires ou moins. Le fait de rapporter l'une ou l'autre des mesures présentées est plus courant chez les personnes dont le problème bancaire n'a pas été résolu, en particulier chez celles ayant laissé tomber leur plainte. La décision de poser l'un de ces gestes s'observe également plus souvent chez les répondants ayant communiqué avec une personne se trouvant à un échelon supérieur au premier échelon.

Les huit pour cent de répondants ayant affirmé avoir rencontré au moins un problème bancaire au cours des deux dernières années et pris des mesures à sujet (n = 75) étaient par la suite appelés à préciser ce qu'ils avaient fait. Un quart d'entre eux ont dit avoir communiqué avec le personnel de leur banque à ce sujet. Environ une personne sur sept a affirmé avoir décidé de faire affaire avec une autre banque, et environ une sur dix a remplacé la carte concernée ou communiqué avec un autre organisme. Un peu moins d'une personne sur dix a communiqué avec les forces de l'ordre, et des pourcentages semblables de répondants ont affirmé avoir amélioré la surveillance de leurs comptes bancaires, ou modifié leurs habitudes de consommation. De faibles pourcentages de personnes ont mentionné avoir pris d'autres mesures individuelles. On n'observe aucune différence notable entre les divers sous-groupes étudiés.

Tableau 27 - Autres mesures prises à l'égard du problème bancaire

Autres mesures prises	Ont rapporté un problème bancaire au cours des deux dernières années et ont pris d'autres mesures (n = 175)
J'ai communiqué avec le personnel de la banque	25 %
J'ai décidé de changer de compte/de faire affaire ailleurs	15 %
J'ai remplacé ma carte	12 %
J'ai communiqué avec un autre organisme	11 %
J'ai communiqué avec les forces de l'ordre	8 %
J'ai amélioré la surveillance de mes comptes	8 %
J'ai modifié mes habitudes de consommation	6 %
J'ai changé de mots de passe	4 %
J'ai alerté le preneur	2 %
J'ai communiqué avec un avocat	2 %
J'ai pris d'autres mesures (< 2 % chacune)	10 %
Je ne sais pas	3 %

Q39 Quelles autres mesures avez-vous prises concernant ce problème?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT RAPPORTÉ UN PROBLÈME BANCAIRE AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES ET QUI ONT PRIS D'AUTRES MESURES (n = 175)

VIII. Problèmes d'accès aux services bancaires

Certains Canadiens rencontrent des obstacles qui leur rendent difficile l'accès aux services offerts par leur banque. Parmi ces obstacles, les heures d'ouverture de la succursale bancaire s'avèrent le plus commun. Une personne sur dix souffre d'un problème de santé qui limite ses activités; parmi ces problèmes, on note des troubles de mobilité ou de dextérité et une faiblesse physique. Un peu plus de quatre répondants sur dix sont d'avis que leur affection fait en sorte qu'il leur est au moins parfois difficile de faire affaire avec leur banque.

1. Obstacles à l'accès aux services bancaires

On a demandé aux Canadiens sondés d'indiquer, parmi une série de six obstacles précis, ceux qu'ils rencontraient au moment d'accéder aux services bancaires de leur banque. Quatre personnes sur dix ont indiqué au moins un facteur qui, à leur avis, leur complique la tâche de faire affaire avec leur banque. Le plus important de ces facteurs s'avère les heures d'ouverture de leur succursale, un problème mentionné par un répondant sur six. Environ une personne sur dix a mentionné les difficultés à utiliser les services téléphoniques de sa banque, la distance entre son domicile et sa succursale, le manque de connaissances des employés ou des problèmes dans l'utilisation des services en ligne de sa banque. Cinq pour cent des répondants ont affirmé rencontrer des barrières linguistiques.

Tableau 28 - Problèmes rendant difficile l'accès aux services bancaires

Problèmes	Total (n = 5 000)
Heures d'ouverture de la succursale	17 %
Difficulté à utiliser les services téléphoniques de la banque	13 %
Distance entre votre domicile et la succursale	10 %
Manque de connaissances des employés de la succursale concernant les produits ou services bancaires	10 %
Difficulté à utiliser les services en ligne de la banque	8 %
Barrières linguistiques	5 %

Q44-49 Est-ce que l'un ou l'autre des facteurs suivants rend difficile l'accès aux services de votre banque pour vous?

ÉCHANTILLON : ÉCHANTILLON TOTAL (n = 5 000)

La distance entre le domicile et la succursale s'avère plus souvent problématique pour les résidents des communautés rurales. Les obstacles liés aux heures d'ouverture de la succursale sont le plus souvent mentionnés par les jeunes Canadiens (de 18 à 34 ans), et le moins souvent mentionnés par les Canadiens âgés de 65 ans et plus (de même que par les retraités).

À l'exception des difficultés liées aux heures d'ouverture de la succursale, les autres obstacles sont plus souvent mentionnés par les personnes aux prises avec une incapacité, en particulier par celles ayant indiqué que cette incapacité limite leur accès aux services de leur banque.

2. Incapacités physiques et mentales limitant les activités

Un Canadien sur dix mentionne être aux prises avec une maladie physique ou mentale qui limite le type ou le nombre d'activités qu'il peut faire (souvent, pour la moitié d'entre eux).

Les troubles de mobilité ou de dextérité, ou une faiblesse physique, constituent l'affection la plus fréquemment mentionnée par les répondants, étant citée par un peu plus de quatre personnes aux prises avec une maladie limitant leurs activités sur dix (44 %). Un peu plus d'un répondant sur dix mentionne un problème mental ou psychologique, ou encore des douleurs articulaires ou de l'arthrite. Moins d'un individu sur dix cite d'autres difficultés précises, par exemple une douleur chronique, une déficience visuelle ou la vieillesse en général. Certaines personnes indiquent une affection temporaire comme une intervention chirurgicale récente, alors que d'autres font état d'un problème qui s'avère manifestement une affection chronique ou à long terme.

Tableau 29 - Affections physiques ou mentales limitant les activités

Si l'affection physique ou mentale rend les opérations bancaires difficiles	Total (n = 5 000)
Non	91 %
Non indiquées	1 %
Net : Oui	9 %
Souvent	4 %
Parfois	4 %
Affections physiques ou mentales (précisées)	Ont mentionné une affection (n = 509)
Mobilité/dextérité/faiblesse	44 %
Santé émotionnelle/psychologique/mentale	13 %
Douleur articulaire/douleur dorsale/arthrite	12 %
Douleur chronique	7 %
Cécité/déficience visuelle	5 %
Âge/vieillesse (en général)	4 %
Maladie cardiaque	3 %
Déficience intellectuelle/trouble d'apprentissage ou du développement	3 %
Maladie pulmonaire/MPOC	2 %
Cancer	2 %
Diabète	2 %
Surdité/déficience auditive	1 %
Trouble de la parole	< 1 %
Autre	11 %
Je préfère ne pas répondre	7 %

Q50 Est-ce que votre état mental ou physique ou un problème de santé limite le nombre ou le type d'activités que vous pouvez faire?
ÉCHANTILLON : ÉCHANTILLON TOTAL (n = 5 000)

Q51 Pouvez-vous indiquer l'affection qui limite vos activités?
ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT INDIQUÉ ÊTRE AUX PRISES AVEC UNE AFFECTION PHYSIQUE OU MENTALE (n = 509)

La probabilité de rapporter un problème de santé limitant ses activités s'avère légèrement plus importante chez les femmes (10 %, par rapport à 7 % chez les hommes) et augmente avec l'âge (passant de 4 % chez les 18 à 34 ans à 16 % chez les aînés [20 % chez les 75 ans et plus]). Le fait de souffrir d'une affection est lié à des niveaux moins élevés de revenu (17 % des personnes gagnant moins de 40 000 \$) et d'éducation (13 % des personnes ayant fait des études secondaires ou moins) et à la non-appartenance à la population active (14 % des individus sans emploi et 18 % des retraités). On remarque également que le fait de rapporter précisément un trouble de mobilité augmente avec l'âge. Les problèmes de santé émotionnelle ou psychologique sont, pour leur part, plus fréquemment mentionnés par les plus jeunes, une tendance qui s'atténue avec l'âge.

3. Si l'affection physique ou mentale rend les opérations bancaires difficiles

Parmi les personnes ayant rapporté une maladie qui limite leurs activités, plus de quatre sur dix (44 %) affirment que leur affection rend plus difficile, pour elles, le fait de faire affaire avec leur banque. Pour un tiers des personnes concernées, cette difficulté est occasionnelle; pour un peu plus d'un individu sur dix, elle s'avère fréquente.

Tableau 30 - Si l'affection physique ou mentale rend les opérations bancaires difficiles

Est-ce que l'affection physique ou mentale rend les opérations bancaires difficiles	Ont mentionné une affection (n = 509)
Net : Oui	44 %
Souvent	12 %
Parfois	32 %
Non	55 %
Non indiqué	1 %

Q52 Cette affection rend-elle/Ces affections rendent-elles difficile, pour vous, de faire affaire avec votre banque?

ÉCHANTILLON : RÉPONDANTS QUI ONT INDIQUÉ ÊTRE AUX PRISES AVEC UNE AFFECTION PHYSIQUE OU MENTALE (n = 509)

Souffrir d'un problème qui rend plus difficile le fait de traiter avec sa banque est plus fréquent chez les jeunes Canadiens aux prises avec une affection (59 % des 18 à 34 ans), et diminue avec l'âge. Les personnes plus âgées, pour leur part, sont plus susceptibles d'affirmer que leur maladie n'exerce aucun effet sur leurs opérations bancaires.

Annexe A : Méthodologie

Contexte et objectifs de la recherche

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme de réglementation du gouvernement fédéral chargé de surveiller la conformité des institutions financières aux lois sur la protection du consommateur applicables et de renforcer la culture financière des Canadiens. Soucieuse de protéger et d'informer les consommateurs de produits et de services financiers, l'ACFC a la responsabilité :

- De veiller à ce que les pratiques commerciales des entités financières sous réglementation fédérale soient conformes à la législation et la réglementation fédérales;
- D'inciter les entités financières sous réglementation fédérale à adopter des politiques et des procédures pour mettre en œuvre les lois, les règlements, les codes de conduite volontaires et les engagements publics;
- De surveiller la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics;
- D'informer les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des entités financières, et des obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement envers les consommateurs et les commerçants;
- De fournir en temps opportun aux consommateurs des renseignements objectifs et des outils pour les aider à comprendre et sélectionner les différents produits et services financiers qu'on leur offre;
- De surveiller et d'évaluer les tendances et les nouveaux enjeux susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers.

En novembre 2018, le ministre des Finances a chargé l'ACFC d'examiner le processus de traitement des plaintes dans le secteur bancaire, y compris l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes (OETP). Une recherche sur l'opinion publique a été jugée nécessaire afin de recueillir des données quantitatives à l'appui de l'examen mené par l'ACFC sur l'accessibilité, la rapidité et l'efficacité du processus de traitement des plaintes dans le secteur bancaire, et d'obtenir l'opinion des consommateurs sur ce sujet.

Cette recherche avait comme objectifs précis d'évaluer :

- Le niveau de connaissance du processus de traitement des plaintes (PTP) dans le secteur bancaire, y compris les procédures de transmission des plaintes et l'option qu'ont les consommateurs d'acheminer ces dernières à des organismes externes de traitement des plaintes (OETP) et à l'ACFC;
- La disponibilité et la facilité de compréhension de l'information sur les PTP;
- L'accessibilité et la transparence des PTP;
- Les expériences des consommateurs en matière de règlement des différends avec les banques et les OETP;
- Les expériences vécues en matière d'attrition (c.-à-d. l'épuisement causé par tout le processus, qui amène une personne à mettre fin au différend avant d'être parvenue à une résolution satisfaisante);
- La disponibilité de points de contact réguliers et de moyens de communication efficaces;

- Les opinions des consommateurs à l'égard des PTP des banques et des OETP.

Utilisation de la recherche : Ce sondage viendra appuyer les priorités du gouvernement et de l'Agence et profiter aux Canadiens de la façon présentée ci-dessous.

- Les résultats obtenus fourniront des données quantitatives sur le processus de traitement des plaintes dans le secteur bancaire;
- Les données recueillies apporteront des éléments probants que l'Agence pourra utiliser afin d'évaluer l'accessibilité, la rapidité et l'efficacité du processus de traitement des plaintes dans le secteur bancaire;
- Les données recueillies et leur analyse subséquente permettront à l'ACFC de fournir au ministère des Finances des conseils stratégiques en matière de traitement des plaintes dans le secteur bancaire;
- Le sondage servira de base à la production, par l'ACFC, de documents d'information à l'intention des consommateurs, conçus dans le but de communiquer aux Canadiens les informations dont ils ont besoin pour choisir des produits et des services financiers qui correspondent à leurs besoins et à leurs objectifs;
- Les données recueillies serviront à guider l'élaboration de documents de marketing et de communication qui sauront sensibiliser la population aux préoccupations des consommateurs à l'égard du processus de traitement des plaintes dans le secteur bancaire;
- Les données recueillies seront utilisées afin d'appuyer la mise à jour du document d'orientation de la commissaire, *DC-12 Processus interne de règlement des différends*, et d'enrichir le travail continu de l'ACFC en matière de traitement des plaintes, une préoccupation politique importante au ministère des Finances;
- Les données recueillies alimenteront le travail accompli par l'ACFC dans le but de sensibiliser davantage les consommateurs à leurs droits et responsabilités en matière de produits et de services financiers;
- Les données recueillies pourront être utilisées par d'autres ministères et agences du gouvernement fédéral dans l'élaboration de politiques publiques ou de lignes directrices dans certains secteurs d'activité.

Méthodologie

Du 5 au 30 mars 2019, Environics a effectué un sondage téléphonique quantitatif à échantillon aléatoire auprès de 5 000 adultes résidant au Canada. Le sondage reposait sur un échantillon probabiliste aléatoire, faisant appel à des techniques de composition aléatoire reconnues par l'industrie. On a jugé qu'un sondage téléphonique constituait le meilleur moyen de mesurer la fréquence des plaintes et les expériences vécues à divers niveaux ou auprès de divers organismes de traitement des plaintes. Un échantillon de grande taille est requis ici, afin de s'assurer qu'un échantillon suffisamment important de personnes ayant déposé une plainte est utilisé pour analyse.

Un échantillon de cette taille donne des résultats présentant une marge d'erreur de 1,4 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

Le sondage, destiné à des Canadiens adultes (âgés de 18 ans et plus), a permis de choisir des répondants en fonction de la technique « de l'anniversaire le plus récent », largement considérée comme la norme dans l'industrie. Notons que les personnes utilisant un téléphone cellulaire ont été incluses, et que les ménages utilisant uniquement le cellulaire ont été identifiés (les répondants ont fait l'objet d'une sélection afin de s'assurer qu'ils détenaient un compte ou une carte de crédit auprès d'une banque).

L'échantillon utilisé était composé d'un mélange de répondants possédant un téléphone fixe (43 %) ou un téléphone cellulaire (57 %). Ce dernier échantillon a permis de générer 37 % des entrevues effectuées auprès de Canadiens utilisant exclusivement un téléphone cellulaire. Les données présentées sont pondérées par région, sexe et âge, conformément aux données du recensement de 2016.

L'échantillon a été stratifié par région afin de permettre une couverture adéquate des zones moins habitées :

Tableau 31 - Distribution d'échantillon

Région	Pourcentage actuel de la population (recensement de 2016)	Échantillon non pondéré	Marge d'erreur avec un coefficient de confiance de 95 %
Canada atlantique	7 %	500	+/- 4,4
Québec	23 %	1 000	+/- 3,1
Ontario	38 %	1 500	+/- 2,5
Prairies/T. N.-O./Nunavut	19 %	1 200	+/- 2,8
C.-B./Yukon	13 %	800	+/- 3,5
CANADA	100 %	5 000	+/- 1,4

Conception du questionnaire

Le questionnaire a été conçu par Environics et des représentants de l'ACFC. Le questionnaire définitif est inclus à l'annexe B du présent document. Les personnes sondées ont mis 11 minutes en moyenne pour y répondre.

Test préliminaire et travail sur le terrain

Un test préliminaire de 22 entrevues (11 entrevues menées en anglais le 5 mars et 11 entrevues menées en français le 7 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 anglais a permis de déterminer l'existence d'une certaine confusion en ce qui a trait à la question d'admissibilité sur la possession d'un compte de banque. Cette question de recrutement a donc été révisée pour la rendre plus claire pour les répondants potentiels. Un deuxième test préliminaire anglais de 43 entrevues a, par la suite, été effectué afin de vérifier que cette question de recrutement était désormais bien comprise. Un changement a aussi été apporté à la traduction de cette question de sélection à la suite du test

préliminaire français. Les résultats du test préliminaire ont été conservés dans le fichier de données, puisque les changements apportés n'ont pas invalidé les observations rapportées.

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).

Taux de réponse

L'échantillon sélectionné pour ce sondage consistait en 5 000 entrevues auprès de Canadiens adultes. Le taux de réponse net au sondage est de cinq pour cent². 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.

² Ce taux de réponse a été calculé selon une formule acceptée par le gouvernement du Canada (Travaux publics et Services gouvernementaux Canada).

Tableau 32 - Taux de réponse

Répartition des appels	TOTAL	Téléphone fixe	Téléphone cellulaire
Nombre total de numéros composés	235 316	46 624	188 692
Inadmissibles (non valides)	101 939	13 069	88 870
Non résolus (U)	85 547	16 210	69 337
<i>Pas de réponse/répondeur téléphonique</i>	85 547	16 210	69 337
Admissibles sans réponse (IS)	5 026	1 658	3 368
<i>Barrière linguistique</i>	785	375	410
<i>Incapacité à répondre (personnes malades ou décédées)</i>	482	277	205
<i>Rappels manqués (répondants non disponibles)</i>	3 759	1 006	2 753
Nombre total de répondants sollicités	30 585	15 687	14 898
<i>Refus</i>	24 325	12 480	11 845
<i>Interruption</i>	658	339	319
Admissibles avec réponse (R)	5 602	2 868	2 734
<i>Entrevues achevées</i>	5 000	2 561	2 439
<i>Non admissibles – âge</i>	96	0	96
<i>Non admissibles – emploi dans un secteur d'activité rejeté (services financiers, résolution des litiges, droit)</i>	255	101	154
<i>Non admissibles – pas de compte bancaire/de carte de crédit/incertains</i>	342	202	140
Taux de réponse (%)	4,82	8,99	3,25
Fréquence	89,25	89,30	89,21

Profil des répondants

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

Tableau 33 - Profil des répondants

Variable	% de l'échantillon total
Âge	
De 18 à 34 ans	27
De 35 à 49 ans	23
De 50 à 54 ans	11
De 55 à 64 ans	16
65 ans et plus	22
Genre	
Femme	51
Homme	48
S'identifient à un autre genre	< 1 %
Niveau de scolarité	
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.)	14
Retraité(e)	24
Revenu du ménage annuel total	
Moins de 20 000 \$	8
De 20 000 à moins de 40 000 \$	13
De 40 000 à moins de 60 000 \$	13
De 60 000 à moins de 80 000 \$	11
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	11
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	14
150 000 \$ et plus	12
Je préfère ne pas répondre	18
Taille de la communauté (rapportée par les répondants)	
Communauté rurale ou de petite taille (moins de 30 000 habitants)	31
Ville de taille moyenne (de 30 000 à moins de 500 000 habitants)	36
Grand centre urbain (plus de 500 000 habitants)	31
Non indiquée	2
Langue parlée le plus souvent à la maison	
Anglais	73
Français	22
Autre	9

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 dans le cas de la plupart des sondages téléphoniques, l'échantillon final sous-représente les Canadiens plus jeunes et ceux 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 âgées et plus éduquées sont plus susceptibles de répondre à ce type de sondages).

Tableau 34 - Profil de l'échantillon

Profil	Échantillon*	Canada (recensement de 2016)
Sexe (18 ans et plus)		
Homme	50 %	49 %
Femme	50 %	51 %
Âge		
De 18 à 34 ans	18 %	29 %
De 35 à 49 ans	20 %	24 %
De 50 à 64 ans	31 %	26 %
65 ans et plus	31 %	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

Le 7 mars 2019

Sondage de l'ACFC sur le processus de traitement des plaintes

Hello/Bonjour, je m'appelle _____ et je travaille pour Environics Research, pour le compte du gouvernement du Canada. Nous menons un sondage sur les attitudes et opinions de Canadiens âgés de 18 ans et plus. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? (**AU BESOIN** : Thank you. Someone will call you back shortly to do the survey in English.)

English	1
Français	2

Le sondage durera environ 15 minutes et vos réponses demeureront strictement anonymes et confidentielles. Vous pouvez, à tout moment au cours de ce sondage, refuser de répondre à une question en particulier.

Votre participation est entièrement volontaire. Cet appel pourrait être écouté ou enregistré à des fins de contrôle de la qualité. Tous les renseignements fournis seront traités conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE DE LIGNE TERRESTRE : Pourrais-je parler à la personne dans votre ménage qui est âgée de 18 ans ou plus et qui a été la dernière à célébrer son anniversaire? Serait-ce vous? [SI CETTE PERSONNE N'EST PAS DISPONIBLE, CONVENIR D'UN MOMENT POUR RAPPELER.]

POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE : Êtes-vous âgé(e) d'au moins 18 ans?

POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE, POSER LES QUESTIONS A ET B

A Êtes-vous dans un endroit sécuritaire pour parler? Vous n'êtes pas, par exemple, au volant d'un véhicule automobile?

Oui	[VOUS PRÉSENTER À NOUVEAU, AU BESOIN]
Non	[CONVENIR D'UN MOMENT POUR RAPPELER (DATE/HEURE)]

B À la maison, avez-vous une ligne téléphonique terrestre autre qu'un téléphone cellulaire?

Oui	VÉRIFIER LES QUOTAS
Non	VÉRIFIER LES QUOTAS

C Travaillez-vous personnellement dans l'un des domaines suivants?

LIRE DANS L'ORDRE INDIQUÉ

Services financiers ou bancaires	1
Règlement de différends (p. ex, en médiation ou dans un bureau d'ombudsman)	2
Services juridiques (par exemple, en tant qu'avocat ou technicien juridique)	3
Aucun de ces domaines	98 – UNE RÉPONSE

[SI 1, 2 OU 3, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL]

D Avez-vous un compte ou une carte de crédit avec...?

(SI LE RÉPONDANT OU LA RÉPONDANTE NE PEUT RÉPONDRE AVEC CERTITUDE, DEMANDER LE NOM DE LA BANQUE. SI « BANQUE » FAIT PARTIE DU TITRE, SÉLECTIONNER **BANQUE**. SI INCERTAIN(E), SÉLECTIONNER **INCERTAIN(E)**.)

LIRE DANS L'ORDRE INDIQUÉ

Une banque

Une coopérative d'épargne et de crédit

Une banque et une coopérative d'épargne et de crédit

NE PAS LIRE

Aucune de ces réponses

Incertain(e)

POUR LES RÉPONSES « COOPÉRATIVE D'ÉPARGNE ET DE CRÉDIT », « AUCUNE DE CES RÉPONSES » OU « INCERTAIN(E) », REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTEZ FIN À L'APPEL.

[POUR LES RÉPONDANTS OU LES RÉPONDANTES QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE DE LIGNE TERRESTRE, INSCRIRE LA RÉGION QUI FIGURE DANS L'ÉCHANTILLON]

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE, POSER LA QUESTION E; POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE DE LIGNE TERRESTRE, VÉRIFIER L'ÉCHANTILLON. VÉRIFIER LES QUOTAS POUR LES DEUX GROUPES.]

E 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

F 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 dans 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]

G1 Quelle est votre année de naissance?

[INSCRIRE L'ANNÉE XXXX]

9999 – NE PAS LIRE : Je ne sais pas/je refuse de répondre

[POSER G2 SEULEMENT SI LE RÉPONDANT OU LA RÉPONDANTE REFUSE DE PRÉCISER L'ANNÉE DE NAISSANCE]

G2 Seriez-vous disposé à me dire auquel des groupes d'âge suivants vous appartenez?

LIRE LA LISTE – ARRÊTER LORSQUE LA CATÉGORIE APPROPRIÉE EST ATTEINTE

De 18 à 24 ans	1
De 25 à 34 ans	2
De 35 à 49 ans	3
De 50 à 64 ans	4
65 ans et plus	5
[NE PAS LIRE] Je refuse de répondre	99

SONDAGE PRINCIPAL

Le présent sondage porte sur les problèmes que vivent parfois des personnes lorsqu'elles effectuent des opérations bancaires et la façon dont ces problèmes peuvent être résolus. J'aimerais vous poser quelques questions concernant certains types de problèmes que vous pourriez avoir déjà vécus avec votre banque au cours des **deux dernières années**. Veuillez noter qu'il s'agit de problèmes que vous avez jugés **suffisamment graves pour faire une plainte ou pour songer à faire une plainte, même si vous ne l'avez pas fait au bout du compte**.

Avez-vous déjà rencontré l'un ou l'autre des problèmes suivants au cours des deux dernières années?

RÉPARTIR AU HASARD L'ORDRE DES QUESTIONS 1 À 11

1. *Une transaction erronée, que la faute soit attribuable à un magasin ou à une banque*
2. *Des services bancaires ou des frais qui ne correspondaient pas à ce qu'on vous avait dit ou à vos attentes*
3. *Des taux d'intérêt liés à un compte bancaire, un prêt, une carte de crédit ou un prêt hypothécaire, qui ne correspondaient pas à ce qu'on vous avait dit ou à vos attentes*
4. *La hausse ou la baisse de votre limite de crédit sans votre consentement*
5. *Un problème qui vous a empêché d'accéder à vos fonds, comme le refus d'une carte de crédit dans un magasin ou la retenue inattendue de fonds déposés par chèque*
6. *Une atteinte à la sécurité de vos données ou une mauvaise utilisation de vos renseignements personnels*
7. *Le comportement d'un employé de la banque ou un mauvais service à la clientèle*
8. *Avoir été induit(e) en erreur ou vous être procuré un produit ou un service bancaire en raison des pressions en ce sens exercées sur vous.*
9. *Le fait de vous voir facturer un service bancaire auquel vous n'aviez pas consenti*
10. *Des activités insistantes liées au recouvrement de créances ou à l'annulation d'un service*
11. *Une fraude ou un autre accès non autorisé à vos fonds*

SÉLECTIONNER UNE RÉPONSE POUR CHAQUE TYPE DE PROBLÈMES

Problème vécu au cours des deux dernières années	1
Problème non vécu au cours des deux dernières années	2
NE PAS LIRE	
Problème vécu, mais il y a plus de deux ans	3
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99

SI AUCUN CODE 1 AUX QUESTIONS 1 À 11, PASSER À Q40

SI LE CODE 1 A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ PLUS D'UNE FOIS AUX QUESTIONS 1 À 11, POSER Q12

12. **Parmi ces problèmes, LEQUEL est, à votre avis, le plus grave? (CLARIFIER AU BESOIN : parmi les problèmes bancaires que vous dites avoir vécus au cours des deux dernières années)**

LIRE SEULEMENT LES PROBLÈMES VÉCUS (CODE 1 MENTIONNÉ AUX QUESTIONS 1 À 11); LIRE AU BESOIN

Une transaction erronée	1
Des services ou des frais bancaires	2
Les taux d'intérêt	3
La hausse ou la baisse de votre limite de crédit	4
L'accès à vos fonds	5
Une atteinte à la sécurité de vos données ou une mauvaise utilisation de vos renseignements personnels	6
Le comportement d'un employé de la banque ou un mauvais service à la clientèle	7
Avoir été induit(e) en erreur ou avoir subi des pressions indues	8
La facturation d'un service auquel vous n'aviez pas consenti	9
Des activités insistantes liées au recouvrement de créances ou à l'annulation d'un service	10
Une fraude ou un autre accès non autorisé à vos fonds	11

LIRE : Les prochaines questions portent sur le problème que vous avez vécu concernant PROBLÈME SÉLECTIONNÉ À Q12.

SI LE CODE 1 A ÉTÉ SÉLECTIONNÉ UNE SEULE FOIS POUR Q1 À Q11, POSER LA QUESTION AU SUJET DE CE PROBLÈME : Vous avez mentionné que PROBLÈME...

13. Avez-vous communiqué avec votre banque au sujet de ce problème?

Oui	1	POSER Q14
Non (je n'ai pas tenté de régler le problème)	2	PASSER À Q19
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99	PASSER À Q19

14. Les banques disposent de différents échelons pour le règlement des plaintes. Le premier échelon comprend les employés ou les directeurs de votre succursale, les agents du centre d'appels de la banque ou encore ceux des séances de clavardage en ligne par l'intermédiaire du site Web ou de l'application de la banque. Votre problème a-t-il été résolu à cet échelon?

INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE

Oui, il a été résolu à cet échelon	1	PASSER À Q23
Non, il n'a pas été résolu à cet échelon	2	POSER Q15
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99	PASSER À Q20

15. SI CODE 2 À Q14, DEMANDER : Si la banque n'est pas en mesure de régler une plainte au premier échelon, elle peut l'acheminer à un deuxième échelon. Il peut s'agir d'une personne extérieure à votre succursale, d'un autre employé du centre d'appels ou d'un autre service, comme le service de traitement des plaintes de la banque. Avez-vous communiqué avec une personne de cet échelon pour tenter de résoudre votre problème? SI OUI, DEMANDER : Le problème a-t-il été résolu à cet échelon?

J'ai communiqué avec une personne de cet échelon et le problème a été résolu	1	PASSER À Q23
J'ai communiqué avec une personne de cet échelon, mais le problème n'a pas été résolu	2	POSER Q16
Je n'ai communiqué avec personne de cet échelon	3	PASSER À Q20
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99	PASSER À Q20

- 16. SI CODE 2 À Q15 : Si la banque ne peut résoudre une plainte au deuxième échelon, elle peut l'acheminer à un troisième échelon. Il s'agit généralement du bureau de l'ombudsman interne de la banque. Avez-vous communiqué avec une personne de cet échelon pour tenter de résoudre votre problème? SI OUI, DEMANDER : Le problème a-t-il été résolu à cet échelon?**

J'ai communiqué avec une personne de cet échelon et le problème a été résolu	1	PASSER À Q23
J'ai communiqué avec une personne de cet échelon, mais le problème n'a pas été résolu	2	POSER Q17
Je n'ai communiqué avec personne de cet échelon	3	PASSER À Q20
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99	PASSER À Q20

- 17. SI CODE 2 À Q16 : Le dernier échelon pour résoudre des plaintes bancaires fait appel aux services d'un organisme externe de traitement des plaintes, comme l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO). Avez-vous communiqué avec l'un de ces organismes au sujet de cette plainte? SI OUI, DEMANDER : Le problème a-t-il été résolu à cet échelon?**

J'ai communiqué avec l'OSBI et le problème a été résolu	1	
J'ai communiqué avec l'OSBI, mais le problème n'a pas été résolu	2	
J'ai communiqué avec l'ADRBO et le problème a été résolu	3	
J'ai communiqué avec l'ADRBO, mais le problème n'a pas été résolu	4	
Je n'ai communiqué avec personne de cet échelon	5	UNE SEULE RÉPONSE
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99	UNE SEULE RÉPONSE

- 18. SI CODE 5 OU 99 À Q17, DEMANDER : Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) ou de l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO)?**

INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

J'avais déjà entendu parler de l'OSBI	1	
J'avais déjà entendu parler de l'ADRBO	2	
Je n'avais jamais entendu parler d'un de ces organismes	3	UNE SEULE RÉPONSE
Je ne sais pas	99	UNE SEULE RÉPONSE

- 19. SI CODE 2 OU 99 À Q13, DEMANDER : Pourquoi n'avez-vous pas communiqué avec votre banque pour tenter de résoudre ce problème?**

NE PAS LIRE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

Le montant était trop petit/le problème n'était pas important	1	
Je n'étais pas convaincu(e) que le problème se réglerait en ma faveur/que quelque chose allait changer	2	
Trop d'efforts requis/ça n'en valait pas la peine	3	
Le problème aurait pris trop de temps à se résoudre	4	
J'ignorais comment faire ou avec qui communiquer	5	
Il était trop difficile de communiquer avec ma banque (p. ex., ma succursale est trop éloignée, je n'ai pas pu parler à un agent du centre d'appels)	6	
Autre [PRÉCISER]	97	
Je ne sais pas/je refuse de répondre	99	– UNE SEULE RÉPONSE

LE RÉPONDANT N'A PAS COMMUNIQUÉ :

CODE 2 ou 99 à Q13

LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC SA BANQUE :

CODE 1 À Q13

PROBLÈME RÉSOLU :

CODE 1 À Q14, CODE 1 À Q15, CODE 1 À Q16 OU CODE 1 OU 3 À Q17

PROBLÈME NON RÉSOLU :

LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC SA BANQUE, MAIS PROBLÈME NON RÉSOLU

20. **SI PROBLÈME NON RÉSOLU, POSER Q20 : Tentez-vous toujours de résoudre ce problème ou avez-vous laissé tomber?**

INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE

Je tente toujours de le résoudre	1	
J'ai laissé tomber	2	POSER Q21 et 22

NE PAS LIRE

Je n'ai pas encore décidé	3
Incertain(e)	99

21. **SI CODE 2 À Q20, POSER Q21 : Pourquoi ne tentez-vous plus de résoudre votre problème?**

NE PAS LIRE. SÉLECTIONNER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

Je n'étais pas convaincu(e) que le problème se réglerait en ma faveur/ que quelque chose allait changer	1
Le règlement du problème m'aurait demandé trop d'efforts	2
Le problème aurait pris trop de temps à se résoudre	3
Il y avait trop de pertes de temps	4
J'ignorais comment faire ou avec qui communiquer	5
J'éprouvais trop de frustration	6
Autre [PRÉCISER]	97
Je ne sais pas	99

22. **SI CODE 2 À Q20, POSER Q22 : Combien de temps s'est écoulé entre le moment où vous avez communiqué pour la première fois avec votre banque pour tenter de résoudre votre problème et celui où vous avez décidé d'abandonner les démarches?**

NE PAS LIRE. INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE

Moins d'une semaine	1
D'une semaine à moins d'un mois	2
Plus d'un mois, mais moins de trois mois	3
Plus de trois mois, mais moins de six mois	4
Six mois ou plus	5
Je ne sais pas	99

23. **SI PROBLÈME RÉSOLU, POSER Q23 : Combien de temps s'est écoulé entre le moment où le problème s'est manifesté et celui où tout a été résolu?**

NE PAS LIRE. INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE

Moins d'une semaine	1
D'une semaine à moins d'un mois	2
Plus d'un mois, mais moins de trois mois	3
Plus de trois mois, mais moins de six mois	4
Six mois ou plus	5
Je ne sais pas	99

24. **SI PROBLÈME RÉSOLU ET CODES 1 À 5 À Q23, POSER Q24 : À votre avis, ce délai était-il trop long ou approprié pour la résolution de ce problème?**

INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE

Trop long	1
Approprié	2
NE PAS LIRE	
Je ne sais pas	99

25. **POSER Q25 SI LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC SA BANQUE : La banque vous a-t-elle indiqué, à un moment ou à un autre, quelles étapes supplémentaires vous pourriez suivre pour parvenir au règlement de votre plainte?**

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas	99

26. **POSER Q26 SI LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC SA BANQUE : Quels obstacles avez-vous rencontrés, s'il y a lieu, lorsque vous avez tenté de résoudre ce problème?**

INSCRIRE MOT POUR MOT

Aucun obstacle	96
Je ne sais pas	99

27. **POSER SI PROBLÈME RÉSOLU : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'aboutissement ou du résultat final de ce problème?**

INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	3
Plutôt insatisfait(e)	4
Très insatisfait(e)	5
Je ne sais pas	99

28. **DEMANDER SI LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC SA BANQUE** : Si vous considérez l'ensemble du processus, à l'exception du résultat final, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) *globalement* du processus que vous avez vécu concernant ce problème?

INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE

Très satisfait(e)	1
Plutôt satisfait(e)	2
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	3
Plutôt insatisfait(e)	4
Très insatisfait(e)	5
Je ne sais pas	99

29. **POSER Q29 SI CODE 4 OU 5 À Q28** : Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait(e) du processus?

INSCRIRE MOT POUR MOT

Je ne sais pas	99
----------------	----

POSER Q30 À 32 SI LE RÉPONDANT A COMMUNIQUÉ AVEC SA BANQUE : Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

RÉPARTIR AU HASARD L'ORDRE DES QUESTIONS 30 À 32

30. **Vous avez facilement trouvé comment résoudre votre problème**

31. **On vous a tenu(e) informé(e) de l'état de votre plainte**

32. **Le résultat final était équitable**

Fortement en accord	1
Plutôt en accord	2
Ni en accord ni en désaccord	3
Plutôt en désaccord	4
Fortement en désaccord	5
Je ne sais pas	99

POSER Q33 À 38 À TOUS LES RÉPONDANTS QUI ONT RENCONTRÉ AU MOINS L'UN DES PROBLÈMES MENTIONNÉS DANS LES QUESTIONS 1 À 11 : Veuillez indiquer si vous avez pris l'une ou l'autre des mesures suivantes concernant ce problème. Avez-vous...?

RÉPARTIR AU HASARD L'ORDRE DES QUESTIONS 33 À 37. TOUJOURS POSER Q38 EN DERNIER.

- 33. **Changé de banque**
- 34. **Annulé le produit ou le service bancaire à l'origine de votre problème**
- 35. **Communiqué avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**
- 36. **Parlé de votre expérience à vos amis ou aux membres de votre famille**
- 37. **Publié les détails de votre expérience sur les réseaux sociaux**
- 38. **Pris une autre mesure**
 - Oui 1
 - Non 2
 - Je ne sais pas 99

- 39. **SI CODE 1 À Q38, POSER Q39 : Quelles autres mesures avez-vous prises concernant ce problème?**
INSCRIRE MOT POUR MOT
 - Aucune mesure 96
 - Je ne sais pas 99

SI AUCUN CODE 1 AUX QUESTIONS 1 À 11, OU SI CODE 2 OU 99 À Q13, POSER Q40 À 42

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou non avec les énoncés suivants. Veuillez fournir une réponse pour chaque énoncé.

RÉPARTIR AU HASARD L'ORDRE DES QUESTIONS 40 À 42.

- 40. **Si vous portez plainte auprès de votre banque, c'est que vous êtes convaincu(e) que le problème se réglera en votre faveur.**
- 41. **Vous pourriez facilement trouver quoi faire advenant un problème avec votre banque.**
- 42. **Votre banque réglerait toute plainte rapidement.**
 - Fortement en accord 1
 - Plutôt en accord 2
 - Ni en accord ni en désaccord 3
 - Plutôt en désaccord 4
 - Fortement en désaccord 5
 - Je ne sais pas 99

SI Q18 N'A PAS ÉTÉ POSÉE, LIRE : Il existe deux organismes externes aidant au règlement des plaintes bancaires : l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) et l'ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires (ADRBO).

43. SI Q18 N'A PAS ÉTÉ POSÉE, POSER Q43 : Avant aujourd'hui, aviez-vous déjà entendu parler de l'un ou l'autre de ces organismes?

INSCRIRE TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT

J'avais déjà entendu parler de l'OSBI	1	
J'avais déjà entendu parler de l'ADRBO	2	
Je n'avais jamais entendu parler de ces organismes	3	UNE SEULE RÉPONSE
Je ne sais pas	99	UNE SEULE RÉPONSE

DEMANDER À TOUS LES RÉPONDANTS

Est-ce que l'un ou l'autre des facteurs suivants rend difficile l'accès aux services de votre banque pour vous?

RÉPARTIR AU HASARD L'ORDRE DES QUESTIONS 44 À 49

44. Heures d'ouverture de la succursale

45. Distance entre votre domicile et la succursale

46. Barrières linguistiques

47. Manque de connaissances des employés de la succursale concernant les produits ou services bancaires

48. Difficulté à utiliser les services téléphoniques de la banque

49. Difficulté à utiliser les services en ligne de la banque

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas	99

50. Est-ce que votre état mental ou physique ou un problème de santé limite le nombre ou le type d'activités que vous pouvez faire? [EPLA 2]

**SI OUI, EXPLORER POUR PRÉCISER LA FRÉQUENCE
INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE**

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

**51. SI CODE 1 OU 2 À Q50, DEMANDER : Pouvez-vous indiquer l'affection qui limite vos activités?
NE PAS LIRE. 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 préfère ne pas répondre	99 – UNE SEULE RÉPONSE

52. (SI CODE 1 À 97 À LA QUESTION 51 : Cette affection rend-elle/SI PLUS D'UN CODE À Q51 : Ces affections rendent-elles) difficile, pour vous, de faire affaire avec votre banque?

**SI OUI, EXPLORER POUR PRÉCISER SI CELA SE PRODUIT PARFOIS OU SOUVENT
INSCRIRE UNE SEULE RÉPONSE**

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

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

LIRE : En terminant, voici quelques questions à des fins démographiques. Sachez que toutes vos réponses demeureront entièrement confidentielles.

53. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

8 ^e année ou moins	1
Études secondaires non terminées	2
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	3
Programme d'apprentissage ou autre certificat ou diplôme d'une école de métiers	4
Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement non universitaire	5
Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat	6
Baccalauréat	
Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat	8
[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre	99

54. Quelle langue parlez-vous le plus souvent à la maison? LIRE LA LISTE – ACCEPTER TOUTES LES RÉPONSES QUI S'APPLIQUENT.

Anglais	1
Français	2
Autre	3
[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/je refuse de répondre	99

55. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle? Êtes-vous...? LIRE LA LISTE – ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE – ARRÊTER LORSQUE LA CATÉGORIE À LAQUELLE CORRESPOND LE RÉPONDANT OU LA RÉPONDANTE EST MENTIONNÉE.

Travailleur(se) à temps plein, c'est-à-dire 35 heures ou plus par semaine	1
Travailleur(se) à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine	2
Travailleur(se) autonome	3
Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi	4
Étudiant(e) à temps plein	5
Retraité(e)	6
Pas sur le marché du travail [AU BESOIN : personne au foyer à temps plein, ou sans emploi et ne cherchant pas de travail]	7
NE PAS LIRE	
Autre [NE PAS PRÉCISER]	98
Je refuse de répondre	99

56. 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 ET ARRÊTER LORSQUE LA CATÉGORIE À LAQUELLE CORRESPOND LE RÉPONDANT OU LA RÉPONDANTE EST MENTIONNÉE.

Moins de 20 000 \$	1
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	7
[NE PAS LIRE] Je refuse de répondre	99

57. De quelle taille est la communauté où vous habitez?

01 – Communauté rurale ou de petite taille (comptant moins de 30 000 habitants)	1
02 – Communauté ou ville de taille moyenne (comptant plus de 30 000 habitants, mais moins de 500 000)	2
03 – Grand centre urbain (comptant plus de 500 000 habitants)	3
[NE PAS LIRE] Je refuse de répondre	99

Ce sondage a été réalisé pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et il est enregistré conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*. Nous vous remercions de votre participation.

INSCRIRE :

58. Langue de l'entrevue

Anglais	1
Français	2