



Financial Consumer
Agency of Canada

Agence de la consommation
en matière financière du Canada

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

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 : 5R000-201617/001/CY

Valeur du contrat : 77 221,87 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution des services : 2021-02-16

Date de livraison des services : 2021-04-27

Numéro d'enregistrement : ROP 119-20

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

This report is also available in English.

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

Rapport final

Préparé à l'intention de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada par Environics Research
Avril 2021

Permission de reproduire

La présente 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 Finances Canada, 2021.

Cat. No. FC5-58/2021F-PDF

ISBN: 978-0-660-40182-9

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

Cat. No. FC5-58/2021E-PDF

ISBN: 978-0-660-40181-2

Table des matières

Sommaire	4
Introduction	7
Constatations détaillées	8
I. Résultats généraux	8
II. Analyse démographique de la sensibilisation aux questions financières.....	10
III. Limitations et accès aux services bancaires	12
Annexe A : Méthodologie	13
Annexe B : Instrument de la recherche quantitative	18

Sommaire

1. Contexte et objectifs

Parmi les priorités de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) figure la promotion de la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière. Le plan d'activités 2020-2021 de l'ACFC comprend des indicateurs clés de rendement relatifs aux droits et aux responsabilités, y compris un indicateur du pourcentage de consommateurs qui sont conscients de leurs droits et responsabilités.

Un sondage mené en 2019 a fourni des résultats de base pour cet indicateur. Une nouvelle itération de ce sondage en 2021 a permis d'assembler des données quantitatives comparatives pour aider l'ACFC à cerner les lacunes potentielles dans les niveaux de sensibilisation actuels. Les résultats dans ce rapport présentent également des données sur l'atteinte, par l'Agence, d'un indicateur relatif aux droits et aux responsabilités, tel que défini dans son plan d'activités actuel.

Les objectifs de cette étude étaient les suivants :

- recueillir des données quantitatives sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains de leurs droits et responsabilités en matière financière
- cerner les lacunes potentielles dans la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains risques financiers mis en évidence dans l'examen des pratiques commerciales des banques mené par l'ACFC
- évaluer les résultats obtenus en fonction de l'indicateur relatif aux droits et aux responsabilités, tel que défini dans le plan d'activités actuel de l'ACFC
- évaluer les résultats par rapport aux données de référence recueillies dans le cadre du sondage de recherche sur l'opinion publique (ROP) de 2019 sur les droits et les responsabilités

2. Méthodologie

Du 4 au 25 mars 2021, Environics a effectué un sondage téléphonique à échantillon aléatoire auprès de 3 008 adultes résidant au Canada. Ce sondage était destiné à l'ensemble des Canadiens âgés de 18 ans et plus détenant un produit ou bénéficiant d'un service auprès d'une banque ou d'une caisse d'épargne et de crédit. L'échantillon utilisé était composé d'un mélange de répondants possédant un téléphone fixe (44 %) ou un téléphone cellulaire (56 %). Ce dernier échantillon a permis de générer 30 % des entrevues effectuées auprès de Canadiens utilisant exclusivement un téléphone cellulaire.

Les six questions du sondage de 2019 ont été répétées en 2021. Les répondants, qui pouvaient remplir le sondage dans la langue officielle de leur choix, ont mis en moyenne cinq minutes et demie pour y répondre. L'échantillon a été stratifié par région afin de permettre une couverture adéquate des zones moins habitées. Les données finales sont pondérées par région, sexe et âge, conformément aux données du recensement de 2016.

Le sondage reposait sur un échantillon probabiliste aléatoire, faisant appel à des techniques de composition aléatoire reconnues par l'industrie. Un échantillon de cette taille donne des résultats nationaux présentant une marge d'erreur de 1,8 point de pourcentage, 19 fois sur 20.

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

3. Valeur du contrat

La valeur de ce contrat s'élève à 77 221,87 \$ (TVH incluse).

4. Constatations principales

Dans le but de mesurer leur niveau de sensibilisation à l'égard de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières, les consommateurs canadiens de produits ou de services bancaires ont répondu à cinq questions les invitant à indiquer si certains énoncés étaient, à leur avis, vrais ou faux, et à une question explorant leur comportement.

- Les résultats révèlent que le niveau de sensibilisation des Canadiens a diminué quant à l'exigence concernant leur consentement pour certains produits bancaires, plus précisément qu'ils n'ont pas à accepter l'assurance solde de crédit lorsqu'ils font une demande de carte (en baisse de 5 points depuis 2019 à 64 %), et qu'une banque ne peut pas augmenter une limite de carte de crédit sans leur approbation (en baisse de 3 points à 57 %).
- Le niveau de sensibilisation quant aux trois autres droits et responsabilités financiers était statistiquement inchangé par rapport à 2019. Seulement un tiers (34 %) des répondants savent que l'assurance solde de crédit ne couvre pas toujours un solde impayé. En comparaison, une vaste majorité de Canadiens demeurent au courant de leur droit de recevoir des renseignements faciles à comprendre sur les coûts des produits et services financiers (81 %), et du fait qu'une banque ne peut pas émettre de carte de crédit (78 %) sans leur approbation.
- Dans l'ensemble, sept Canadiens sur dix (72 %) ont répondu correctement à au moins trois des cinq questions factuelles, soit six points de pourcentage de moins qu'en 2019 (78 %).
- Une faible majorité (53 %) de Canadiens ont indiqué lire presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier, ce qui correspond aux résultats obtenus en 2019 (54 %). Aussi, tel qu'observé en 2019, ceux qui le font ne sont pas plus susceptibles de répondre correctement aux questions factuelles.

La baisse du niveau de sensibilisation globale à l'égard de ces droits et responsabilités en matière financière ne se limite pas à une seule région ou à un seul segment démographique, mais se manifeste généralement à tous les niveaux. Les paragraphes suivants décrivent les principales tendances par segment clé.

- **Éducation et revenu** : Le niveau de sensibilisation globale (le nombre total de bonnes réponses) a diminué notamment chez les personnes ayant terminé des études postsecondaires et celles qui sont dans les tranches de revenu intermédiaire (entre 40 000 \$ et 150 000 \$). Cela dit, il reste plus bas chez les ménages au revenu le plus faible (moins de 40 000 \$) et le niveau de scolarité le moins élevé (c.-à-d., diplôme d'études secondaires ou moins), comme ce fut le cas en 2019.
- **Sexe** : La sensibilisation aux droits et responsabilités en matière financière examinés a diminué principalement chez les femmes, ce qui a entraîné des niveaux inférieurs par rapport aux hommes – un écart entre les sexes qui n'existait pas en 2019. À titre d'exception, les femmes sont plus conscientes de la responsabilité incombant aux banques de fournir aux individus des informations faciles à comprendre; ainsi, le niveau supérieur de sensibilisation globale des hommes repose sur leur sensibilisation accrue à l'égard des autres énoncés.
- **Âge** : Depuis 2019, les niveaux de sensibilisation en matière financière ont diminué dans tous les groupes d'âge. Par conséquent, les aînés, âgés de 65 ans et plus, continuent de présenter des lacunes plus

importantes que les autres groupes d'âge pour ce qui est des droits et responsabilités financiers examinés. Comme en 2019, les personnes de 25 à 49 ans sont les plus sensibilisés.

- **Région** : Comparativement à 2019, le niveau de sensibilisation globale a diminué dans la plupart des régions du Canada, à l'exception de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan. Les résidents du Canada atlantique, du Manitoba et de l'Alberta font preuve d'un niveau inférieur de sensibilisation aux droits et responsabilités financiers examinés, alors que les résidents du Québec se montrent invariablement mieux sensibilisés à leur sujet que ceux des autres régions. Corollairement, les personnes qui parlent le français à la maison demeurent également plus susceptibles d'être conscientes des droits et responsabilités financiers examinés que celles qui parlent l'anglais ou une autre langue (non officielle) à la maison. Toutefois, elles se montrent également les moins susceptibles de dire qu'elles lisent presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier.
- **Limitations** : Un Canadien sur cinq rapporte une maladie physique ou mentale limitant ce qu'il peut faire et, comme en 2019, une personne de ce groupe sur cinq (20 %) affirme que cette limitation fait en sorte qu'il lui est difficile de faire affaire avec sa banque. Dans l'ensemble, quatre pour cent des répondants affirment souffrir d'une maladie qui vient compliquer le fait de faire affaire avec leur banque.

5. Énoncé de neutralité politique et coordonnées

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



Sarah Robertson
Vice-présidente, Affaires générales et publiques
Environics Research Group

sarah.roberson@environics.ca

613 793-2229

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat de TPSGC : 5R000-201617/001/CY

Date du contrat initial : 2021-02-16

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

Introduction

1. Contexte

Parmi les priorités de l'ACFC figure la promotion de la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière. Le plan d'activités de 2020-2021 de l'ACFC comprend des indicateurs clés de rendement liés aux droits et aux responsabilités, y compris un indicateur du pourcentage de consommateurs qui sont conscients de leurs droits et responsabilités.

Un sondage mené en mars 2019 a fourni des résultats de base pour cet indicateur. Cette nouvelle itération de 2021 permet de faire des comparaisons dans le temps et à l'ACFC d'être conforme avec la *Politique sur les résultats* du Secrétariat du Conseil du Trésor, qui exige la publication de rapports annuels sur les résultats obtenus par rapport aux indicateurs clés de performance. Ce rapport de recherche permet également de cerner, à partir de données probantes, les lacunes potentielles dans la sensibilisation des consommateurs quant à leurs droits et responsabilités en matière financière. Il aide l'ACFC à formuler des recommandations judicieuses, à fournir des conseils à l'industrie et à orienter ses discussions sur les politiques et ses activités de surveillance. Il contribue à la production de matériel éducatif et de matériel de marketing à l'intention des consommateurs.

2. Objectifs de la recherche

Les objectifs spécifiques de ce sondage étaient les suivants :

- recueillir des données quantitatives sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains de leurs droits et responsabilités en matière financière
- cerner les lacunes potentielles dans la sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains risques financiers mis en évidence dans l'examen des pratiques commerciales des banques mené par l'ACFC
- évaluer les résultats obtenus en fonction de l'indicateur relatif aux droits et aux responsabilités, tel que défini dans le plan d'activités actuel de l'ACFC
- évaluer les résultats par rapport aux données de référence recueillies dans le cadre du sondage de ROP de 2019 sur les droits et les responsabilités

Le sondage a repris les six questions du sondage de 2019. Elles portaient sur des sujets tels que la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités, en ce qui concerne :

- le consentement explicite en ce qui a trait à certains produits et services bancaires
- les modalités relatives aux produits et aux services bancaires
- l'assurance solde de crédit

3. À propos de ce rapport

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

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

Constatations détaillées

I. Résultats généraux

Depuis 2019, l'utilisation de l'assurance solde de crédit pour couvrir les soldes impayés continue d'être le domaine le moins connu. De plus, on a observé une diminution de la sensibilisation à l'obligation de consentir à l'assurance solde de crédit et aux augmentations des limites de carte de crédit. Comme par le passé, les Canadiens demeurent particulièrement au fait de leur droit de recevoir des renseignements faciles à comprendre sur les produits et services financiers et du fait qu'ils doivent fournir leur consentement avant d'obtenir une carte de crédit.

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

Depuis 2019, on a observé une diminution du niveau de sensibilisation au fait que l'on n'est pas obligé d'accepter l'assurance solde de crédit lors d'une demande de carte (en baisse de 5 points à 64 %) et qu'une banque ne peut pas augmenter notre limite sans notre approbation (en baisse de 3 points à 57 %). Comme par le passé, de faibles taux de répondants savent que l'assurance solde de crédit ne couvre pas toujours le solde impayé sur leur carte (32 %, ce qui n'est pas un changement statistiquement significatif depuis 2019).

Les répondants demeurent mieux informés du fait que les banques doivent fournir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers qu'elles offrent (81 %) et qu'une banque ne peut émettre une carte de crédit sans autorisation préalable (78 %) – et ce, à des niveaux inchangés par rapport à 2019.

Comme en 2019, les Canadiens restent divisés sur la question de savoir s'ils lisent presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier (53 % répondent vrai, et 44 %, faux).

Résumé des résultats généraux – énoncés factuels	Ont correctement répondu (2019)	Ont correctement répondu (2021)	Ont incorrectement répondu (2021)
Les banques doivent vous fournir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers qu'elles vous offrent. (Vrai)	81 %	81 %	19 %
Une banque peut vous émettre une carte de crédit sans votre autorisation préalable. (Faux)	78 %	78 %	22 %
Vous n'êtes pas obligé(e) d'accepter l'assurance solde de crédit lorsque vous faites une demande de carte de crédit. (Vrai)	69 %	64 %	36 %
Une banque peut augmenter la limite de votre carte de crédit sans votre autorisation préalable. (Faux)	60 %	57 %	43 %
L'assurance solde de crédit couvrira toujours le solde impayé de votre carte de crédit si votre demande est approuvée. (Faux)	34 %	32 %	68 %

Résumé des résultats généraux – énoncé sur le texte en petits caractères	Vrai (2019)	Vrai (2021)	Faux (2021)	Je ne sais pas (2021)
Vous lisez presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier.	54 %	53 %	44 %	3 %

Q1-Q6 Veuillez indiquer si, à votre connaissance, chacun des énoncés suivants portant sur les produits et services financiers est vrai ou faux, ou si vous n'en avez aucune idée.

Résumé de la sensibilisation globale

Le niveau de sensibilisation globale des Canadiens quant à leurs droits et responsabilités en matière financière a diminué; environ sept répondants sur dix ont répondu correctement à au moins trois des cinq questions factuelles, une baisse de six points par rapport à 2019.

Environics a mis au point un indice (basé sur le nombre de bonnes réponses données aux cinq énoncés factuels) lui permettant d'obtenir une note mesurant la sensibilisation générale d'un individu en ce qui concerne certains droits et responsabilités en matière financière. Dans l'ensemble, sept Canadiens sur dix (72 %) ont répondu correctement à au moins trois des cinq questions, ce qui représente une baisse de six pour cent par rapport à 2019 (78 %). Un Canadien sur dix a répondu correctement aux cinq questions (comme en 2019). La note moyenne (allant de zéro à cinq) obtenue par l'ensemble des Canadiens est de 3,12, en légère baisse par rapport à 2019 (3,22).

Nombre de bonnes réponses données aux énoncés relatifs aux droits et aux responsabilités en matière financière	% global (2019)	% global (2021)
Zéro	1 %	1 %
Une	6 %	7 %
Deux	17 %	19 %
Au moins trois bonnes réponses sur cinq (net)	78 %	72 %
Trois	34 %	32 %
Quatre	34 %	31 %
Cinq	10 %	9 %
Note moyenne globale	3,22	3,12

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

II. Analyse démographique de la sensibilisation aux questions financières

La note indicielle moyenne – un indicateur du niveau de sensibilisation globale fondé sur le nombre moyen de bonnes réponses – a diminué dans la plupart des régions et des groupes démographiques depuis 2019. Comme par le passé, cette note demeure plus faible chez les Canadiens de 65 ans et plus, ceux dont les niveaux d'éducation et de revenu sont moins élevés, et elle est maintenant, en 2021, plus basse chez les femmes que chez les hommes. Une comparaison des notes indicielles de 2019 et de 2021 révèle que cette baisse ne se limite pas à une seule région ou à un seul segment démographique, mais qu'elle se manifeste généralement à tous les niveaux, à quelques exceptions près.

- **Sexe** : La note indicielle a diminué plus particulièrement chez les femmes depuis 2019, ce qui a entraîné un écart de sensibilisation (3,07 bonnes réponses sur 5) par rapport aux hommes (3,16) qui n'était pas auparavant observable.
- **Âge** : Les notes indicielles ont diminué au sein de tous les groupes d'âge. Par conséquent, la tendance selon l'âge reste conforme aux résultats de 2019 : les notes sont plus faibles chez les 65 ans ou plus (2,92), suivis des 50 à 64 ans (3,06) et des 18 à 24 ans (3,04), et plus élevées chez les 25 à 34 ans (3,34) et les 35 à 49 ans (3,22).
- **Statut socioéconomique** : Les répondants n'ayant pas fait d'études collégiales ou universitaires (score moyen : 2,99) et ceux dont le revenu du ménage est le plus faible (40 000 \$ ou moins – 3,02) demeurent moins susceptibles de répondre correctement. Lorsqu'on compare à 2019, on observe toutefois une diminution notable des notes indicielles chez les personnes ayant terminé des études postsecondaires et celles qui sont dans les tranches de revenu intermédiaire (de 40 000 \$ à 150 000 \$).

Caractéristiques démographiques associées à l'obtention de bonnes réponses aux énoncés relatifs aux droits et aux responsabilités en matière financière		Note moyenne globale (2019)	Note moyenne globale (2021)
Sexe	Homme	3,20	3,16
	Femme	3,25	3,07
Âge	De 18 à 24 ans	3,14	3,04
	De 25 à 34 ans	3,37	3,34
	De 35 à 49 ans	3,44	3,22
	De 50 à 64 ans	3,20	3,06
	65 ans et plus	2,97	2,92
Éducation	Études secondaires ou moins	3,02	2,99
	Collège/université en partie	3,31	3,14
	Diplôme universitaire	3,30	3,21
Revenu	Moins de 40 000 \$	3,04	3,02
	De 40 000 \$ à 80 000 \$	3,28	3,15
	De 80 000 \$ à 150 000 \$	3,36	3,27
	150 000 \$ et plus	3,30	3,33
Note moyenne globale		3,22	3,12

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

- **Région** : Bien que la note indicielle moyenne ait diminué dans la plupart des provinces, à l'exception de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan, les résidents du Manitoba (2,95) et des provinces de l'Atlantique (2,92) fournissent le moins de bonnes réponses. Les résidents du Québec (3,39) continuent de fournir en

moyenne plus de bonnes réponses que ceux des autres régions du pays. Corollairement, les personnes qui parlent le français à la maison demeurent également plus susceptibles de donner de bonnes réponses (3,41) que celles s'exprimant en anglais (3,05) ou dans une autre langue (2,94).

- **Taille de la communauté** : La note indicielle moyenne a également diminué dans les trois catégories de taille de la collectivité. Comme en 2019, les personnes qui vivent dans des communautés rurales demeurent moins susceptibles (3,02) de répondre correctement que celles vivant dans des communautés urbaines de taille moyenne (3,13) ou de grande taille (3,19).

Caractéristiques régionales associées à l'obtention de bonnes réponses aux énoncés relatifs aux droits et aux responsabilités en matière financière		Note moyenne globale (2019)	Note moyenne globale (2021)
Région	C.-B. et territoires	3,02	3,06
	Alberta	3,24	3,00
	Saskatchewan	3,09	3,14
	Manitoba	3,21	2,95
	Ontario	3,20	3,05
	Québec	3,42	3,39
	Atlantique	3,06	2,92
Langue parlée à la maison	Anglais	3,17	3,05
	Français	3,46	3,41
	Autre	3,13	2,94
Taille de la communauté	Communauté rurale	3,18	3,02
	Communauté de taille moyenne	3,25	3,13
	Grand centre urbain	3,27	3,19
Note moyenne globale		3,22	3,12

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

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

- les femmes (à raison de 83 %, comparativement à 79 % pour les hommes) sont plus conscientes de la responsabilité incombant aux banques de fournir aux individus des informations faciles à comprendre; ainsi, le fait que les hommes aient une note indicielle plus élevée repose sur leur sensibilisation accrue à l'égard des autres énoncés. Le niveau de sensibilisation à cette exigence est plus faible chez les jeunes adultes (75 % chez les 18 à 24 ans); comme en 2019, il ne varie pas selon le revenu ou le niveau de scolarité
- la note indicielle chez les répondants qui disent lire le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier (3,14) ne s'avère pas substantiellement plus élevée que ceux qui ne le font pas (3,15)

La probabilité d'affirmer *ne pas* lire le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier est plus élevée chez :

- les résidents du Québec (54 %) et ceux qui parlent le plus souvent le français à la maison (53 %)
- les hommes (47 %, comparativement à 41 % chez les femmes)
- les répondants dont le revenu est plus élevé (53 % des personnes gagnant 80 000 \$ et plus, comparativement à 37 % de celles gagnant 40 000 \$ et moins) et ceux travaillant à temps plein (49 %)

III. Limitations et accès aux services bancaires

Comme en 2019, un Canadien sur cinq rapporte une maladie physique ou mentale, ou un problème de santé limitant ce qu'il peut faire, et de ce nombre, 20 pour cent des personnes concernées affirment que cette limitation fait en sorte qu'il leur est difficile de faire affaire avec leur banque.

Un Canadien sur cinq rapporte une maladie physique ou mentale, ou un problème de santé qui vient limiter la quantité ou le type d'activité qu'il peut faire (souvent, pour 10 % des personnes touchées et parfois, pour 12 % d'entre elles), ce qui est essentiellement inchangé par rapport à 2019. Toujours comme en 2019, les limitations les plus fréquemment mentionnées concernent les troubles de mobilité (mentionnés par un tiers des personnes ayant rapporté une maladie), les troubles de santé émotionnelle ou mentale (17 %), les douleurs chroniques (10 %) et les douleurs articulaires, dorsales ou arthritiques (9 %).

Parmi ceux affirmant présenter une telle limitation, un répondant sur cinq considère qu'elle lui pose des difficultés lorsqu'il fait affaire avec sa banque soit souvent (5 %) ou parfois (15 %), une tendance également stable par rapport à 2019. En tenant compte de la population totale, ces résultats signifient que quatre pour cent des Canadiens rapportent souffrir d'une maladie qui fait en sorte qu'il leur est difficile de faire affaire avec leur banque, à tout le moins de temps à autre.

Maladie physique ou mentale faisant en sorte qu'il est difficile de faire affaire avec une banque	% des personnes souffrant d'une maladie ou d'un problème de santé en 2019 (n=659)	% des personnes souffrant d'une maladie ou d'un problème de santé en 2021 (n=682)
Oui (net)	22 %	20 %
Oui, souvent	7 %	5 %
Oui, parfois	15 %	15 %
Non	77 %	77 %
Je ne sais pas/je refuse de répondre	1 %	3 %

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

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

Annexe A : Méthodologie

Du 4 au 25 mars 2021, Environics a effectué un sondage téléphonique auprès de 3 008 adultes résidant au Canada. Le sondage reposait sur un échantillon probabiliste aléatoire, faisant appel à des techniques de composition aléatoire reconnues par l'industrie. Un échantillon de cette taille donne des résultats nationaux présentant une marge d'erreur de 1,8 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Les marges d'erreur varient en fonction de nombreux facteurs : elles sont plus importantes en ce qui concerne les sous-groupes de la population et les questions pour lesquelles 50 % des personnes sondées répondent d'une façon et 50 %, d'une autre façon. Elles diminuent habituellement lorsque le pourcentage obtenu pour une réponse donnée approche 0 ou 100. Les répondants ont été informés de leurs droits en matière de protection de leurs renseignements personnels et de leur anonymat.

Conception et pondération de l'échantillon

Ce sondage était destiné à l'ensemble des Canadiens âgés de 18 ans et plus détenant un produit ou bénéficiant d'un service auprès d'une banque ou d'une caisse d'épargne et de crédit. Les personnes qui y ont répondu ont été sélectionnées à l'aide de la technique « de l'anniversaire le plus récent », largement considérée comme la norme dans l'industrie. Les répondants utilisant un téléphone cellulaire ont été inclus, l'échantillon final utilisé étant composé d'un mélange de personnes possédant un téléphone fixe (44 %) ou un téléphone cellulaire (56 %). Cette dernière catégorie a permis de générer 30 % des entrevues effectuées auprès de Canadiens utilisant exclusivement un téléphone cellulaire.

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

Comparaison des échantillons pondérés et non pondérés	Pourcentage réel de la population (recensement de 2016)	Échantillon non pondéré	Pourcentage pondéré
Canada atlantique	7 %	255	7 %
Québec	23 %	700	23 %
Ontario	38 %	950	38 %
Prairies	18 %	642	18 %
C.-B./Yukon	13 %	451	13 %
Femme	51 %	1 525	51 %
Homme	49 %	1 473	49 %
Autre genre/aucune réponse	s. o.	10	< 1 %
De 18 à 34 ans	27 %	467	27 %
De 35 à 49 ans	25 %	627	25 %
De 50 à 64 ans	27 %	816	27 %
65 ans et plus	21 %	1 098	21 %
Échantillon total	100 %	3 008	100 %

Conception du questionnaire

Le questionnaire a repris les questions du sondage de 2019 conçu par Environics et des représentants de l'ACFC. La version française du questionnaire final est incluse en annexe B du présent document. Les répondants, qui pouvaient remplir le sondage dans la langue officielle de leur choix, ont mis en moyenne 5 minutes et demie pour y répondre.

Pré-test et travail sur le terrain

Bien que le questionnaire était identique à celui de 2019, un pré-test de 20 entrevues (10 en anglais et 10 en français) a été néanmoins effectué les 2 et 3 mars. Les enregistrements de ces entrevues ont été vérifiés par le personnel d'Environics. Ces entrevues comprenaient des questions exploratoires standards du gouvernement du Canada. Comme prévu, le test préliminaire n'a révélé aucun problème; ainsi, toutes les entrevues menées ont pu être conservées dans l'échantillon final.

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

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

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

Profil des répondants

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

Profil des répondants	Échantillon total %
Âge	
De 18 à 34 ans	27 %
De 35 à 49 ans	25 %
De 50 à 64 ans	27 %
65 ans et plus	21 %
Sexe	
Femme	51 %
Homme	49 %
Éducation	
Études secondaires ou moins	28 %
Apprentissage enregistré, collège, études universitaires en partie	36 %
Diplôme d'études universitaires ou supérieures	35 %
Situation d'emploi	
Employé(e) à temps plein ou travailleur(se) autonome	51 %
Employé(e) à temps partiel	7 %
Sans emploi (étudiant[e], chômeur[se], personne au foyer, etc.)	15 %
Retraité(e)	24 %
Revenu de ménage annuel total	
Moins de 20 000 \$	6 %
De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$	11 %
De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$	13 %
De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$	12 %
De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$	11 %
De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$	14 %
150 000 \$ et plus	12 %
Préfère ne pas répondre	20 %
Taille de la communauté (rapportée par les répondants)	
Communauté rurale (moins de 30 000 habitants)	31 %
Ville de taille moyenne (de 30 000 à moins de 500 000 habitants)	34 %
Grand centre urbain (plus de 500 000 habitants)	33 %
Langue parlée le plus souvent à la maison (réponses multiples possibles)	
Anglais	72 %
Français	22 %
Autre	9 %

Taux de réponse

L'échantillon sélectionné pour ce sondage consistait en 3 008 entrevues auprès de Canadiens adultes. Le taux de réponse net au sondage est de sept pour cent¹. Ce taux correspond au nombre de participants ayant répondu au sondage (entrevues menées, exclusions et participants en excédent du quota) divisé par la somme du nombre de numéros non résolus (occupé, pas de réponse), le nombre de ménages ou de personnes n'ayant pas participé (refus, barrière linguistique, rappels manqués) et le nombre de participants interrogés $[R/(U+IS+R)]$. La répartition de tous les numéros est présentée dans le tableau ci-dessous.

Taux de réponse

Répartition des appels	Total	Téléphone fixe	Téléphone cellulaire
Nombre total de numéros composés	119 207	36 713	82 494
Inadmissibles (non valides)	62 269	10 863	52 406
Non résolus (U)	39 219	17 319	21 900
<i>Pas de réponse/répondeur téléphonique</i>	39 219	17 319	21 900
Admissibles sans réponse (IS)	2 615	1 055	1 560
<i>Refus</i>	10 033	5 380	4 653
<i>Barrière linguistique</i>	519	262	257
<i>Incapacité à répondre (personnes malades ou décédées)</i>	285	218	67
<i>Rappels manqués (répondants non disponibles)</i>	1 811	575	1 236
<i>Interruption</i>	420	184	236
Admissibles avec réponse (R)	3 651	1 912	1 739
<i>Entrevues achevées</i>	3 008	1 601	1 407
<i>Non admissibles – quota atteint</i>	69	26	43
<i>Non admissibles – âge</i>	76	27	49
<i>Non admissibles – secteur d'activité</i>	169	68	101
<i>Non admissibles – absence de compte bancaire</i>	329	190	139
Taux de réponse (%)	7 %	7 %	6 %
Fréquence (%)	84	85	83

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

Analyse du biais de non-réponse

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

Type d'échantillon	Échantillon*	Canada (recensement de 2016)
Sexe (18 ans et plus)		
Femme	51 %	51 %
Homme	49 %	49 %
Âge		
De 18 à 34 ans	27 %	29 %
De 35 à 49 ans	25 %	24 %
De 50 à 64 ans	27 %	26 %
65 ans et plus	21 %	21 %
Niveau de scolarité^α		
Diplôme d'études secondaires ou moins	28 %	35 %
École de métiers, études collégiales ou postsecondaires (sans diplôme)	36 %	36 %
Diplôme universitaire	35 %	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 la recherche quantitative

Questionnaire de l'ACFC sur les droits et les responsabilités, 2021 – français

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

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

English	1
Français	2

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

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

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

Oui	1
Non	2

ÉCHANTILLON TÉLÉPHONE FIXE

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

Oui	1
Non	2

DEMANDER À PARLER À CETTE PERSONNE OU PLANIFIER UN RAPPEL TÉLÉPHONIQUE

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

Oui	1
Non	2

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

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

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

Oui 1
Non 2 **REMERCIER ET TERMINER**

[POUR LES RÉPONDANTS QUI UTILISENT UN TÉLÉPHONE CELLULAIRE] S2C. À la maison, avez-vous une ligne téléphonique traditionnelle autre qu'un téléphone cellulaire?

Oui 1
Non 2

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

Téléphone fixe 1
Téléphone cellulaire 2
Les deux de façon égale 3
[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/incertain(e)/je refuse de répondre 99

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

INSCRIRE L'ÂGE EXACT _____

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

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

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

De 18 à 24 ans 1
De 25 à 29 ans 2

De 30 à 34 ans	3	
De 35 à 39 ans	4	
De 40 à 44 ans	5	
De 45 à 49 ans	6	
De 50 à 54 ans	7	
De 55 à 59 ans	8	
De 60 à 64 ans	9	
De 65 à 74 ans	10	
75 ans et plus	11	
[NE PAS LIRE] Je refuse de répondre	99	REMERCIER ET TERMINER

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

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

[NE PAS LIRE LA LISTE]

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

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

Une agence de publicité ou une société d'étude de marché	REMERCIER ET TERMINER
Un média	REMERCIER ET TERMINER
Une société de services financiers ou une banque	REMERCIER ET TERMINER
Aucune de ces réponses	
[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/je refuse de répondre	REMERCIER ET TERMINER

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

[NE PAS LIRE LA LISTE, SAUF POUR CLARIFIER]

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

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

Oui	1	
Non	2	REMERCIER ET TERMINER
[NE PAS LIRE] Je ne sais pas/je refuse de répondre	9	REMERCIER ET TERMINER

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

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

- Q1. L'assurance solde de crédit couvrira toujours le solde impayé de votre carte de crédit si votre demande est approuvée.
- Q2. Une banque peut vous émettre une carte de crédit sans votre autorisation préalable.
- Q3. Une banque peut augmenter la limite de votre carte de crédit sans votre autorisation préalable.
- Q4. Vous n'êtes pas obligé(e) d'accepter l'assurance solde de crédit lorsque vous faites une demande de carte de crédit.
- Q5. Les banques doivent vous fournir de l'information facile à comprendre sur le coût des produits et services financiers qu'elles vous offrent.
- Q6. Vous lisez presque toujours le texte en petits caractères avant d'accepter un produit ou un service financier.

[UNE SEULE RÉPONSE PAR ÉNONCÉ]

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

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

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

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

8^e année ou moins

Études secondaires en partie

Diplôme d'études secondaires ou équivalent

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

Collège, cégep ou autre certificat ou diplôme non universitaire

Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat

Baccalauréat

Diplôme universitaire supérieur au baccalauréat

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

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

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

Anglais

Français

Autre **[PRÉCISER]**

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

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

[LIRE TOUTE LA LISTE – ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE]

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

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

Travailleur(se) autonome

Sans emploi, mais à la recherche d'un emploi

Étudiant(e) à temps plein

Retraité(e)

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

Autre **[NE PAS PRÉCISER]**

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

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

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

Moins de 20 000 \$

De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$

De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$

De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$

De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$

De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$

150 000 \$ et plus

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

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

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

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

Grand centre urbain (comptant plus de 500 000 habitants)

[NE PAS LIRE] Je préfère ne pas répondre

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