



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

# Impressions à l'égard des services « Achetez maintenant, payez plus tard »

*Résultats révisés des entretiens et rapport méthodologique de l'OÉCP*

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

**Fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

**No du contrat : 5R000-201828/001/CY**

**Valeur de l'entente : 39 999,99 \$**

**Date du contrat : Mars 2021**

**Date de livraison : 4 octobre 2021**

**No d'inscription : POR 129-20**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez envoyer un courriel à :  
[info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca)

*This report is also available in English*

**Canada**

# Résultats des entretiens et rapport méthodologique avec l'OÉCP

Préparé pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Nom du fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Date : Octobre 2021

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente la méthodologie utilisée pour de collecte des données d'un sondage en ligne mené auprès de 1 034 Canadiens par les Associés de recherche EKOS Inc. pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière Canada. Les résultats de vingt entretiens de suivi avec un sous-groupe de répondants du sondage ayant utilisé des services « Achetez maintenant, payez plus tard » sont également décrits. L'étude de recherche a été menée en mars (sondage) et en avril (entretiens) 2021.

This report is also available in English under the title: Interview Findings and ACET Methodological Report.

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit d'abord être obtenue de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à : [tpsgc.questions-questions.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:tpsgc.questions-questions.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca) ou à :

Secteur des communications  
Services publics et Approvisionnement Canada  
11, rue Laurier, Phase III, Place du Portage  
Gatineau QC K1A 0S5

**Numéro de catalogue** : FC5-74/1-2021F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN)** : 978-0-660-40799-9

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 129-20)**

Numéro de catalogue FC5-74/1-2021E-PDF (Anglais)  
ISBN 978-0-660-40797-5

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2021

# TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	4
A. Contexte et objectifs	4
B. Méthodologie	6
C. Principales constatations (entretiens de suivi)	8
D. Valeur de l'entente	11
E. Certification de neutralité politique	11
Résultats détaillés (entretiens de suivi)	12
A. Utilisation générale	12
B. Marketing	14
C. Divulgateion	15
D. Raisons de l'utilisation	17
E. Effectuer des paiements	21
F. Différends	23
G. Incidence sur la cote de crédit	23
H. Avantages	23
I. Inconvénients	25
J. Utilisations futures de services « Achetez maintenant, payez plus tard »	26
K. Conseils aux amis ou à la famille	28
Sommaire et conclusions	30
A. Services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne (sommaire)	30
B. Services « Achetez maintenant, payez plus tard » de cartes de crédit (sommaire)	31
C. Conclusion	32
Annexes	34
A. Méthodologie	34
B. Questionnaire	40
C. Guide d'entrevue	56
D. Scénarios d'utilisation de services « Achetez maintenant, payez plus tard »	59

# SOMMAIRE

## A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), un organisme indépendant du gouvernement fédéral, est chargée de veiller à ce que les entités financières sous réglementation fédérale respectent les mesures de protection des consommateurs énoncées dans la législation, dans les engagements publics et dans les codes de conduite. L'ACFC, dont le mandat est de protéger les consommateurs de produits et services financiers du Canada, fait également la promotion de l'éducation financière afin de renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens, et de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et responsabilités.

Les consommateurs achètent plus de produits et services en ligne que jamais, particulièrement pendant la pandémie mondiale. Près de la moitié des Canadiens ont l'intention de continuer à utiliser encore longtemps les paiements en ligne<sup>1</sup>. Au cours des dernières années, plusieurs entreprises de technologie financière ont développé des services qui s'intègrent à des plateformes de points de vente afin de permettre aux consommateurs d'utiliser des services « Achetez maintenant, payez plus tard » pour payer des produits et services dans des magasins de détail en ligne. De plus, certains fournisseurs de services financiers (dont plusieurs banques sous réglementation fédérale) offrent un service « Achetez maintenant, payez plus tard » pour certains achats effectués avec leurs cartes de crédit.

Les services « Achetez maintenant, payez plus tard » permettent aux consommateurs de recevoir des produits et services immédiatement, tout en étalant le remboursement au fil du temps. Les services « Achetez maintenant, payez plus tard » sont une forme de crédit et ceux qui sont offerts dans des points de vente sont commercialisés comme une façon moins coûteuse d'accéder presque instantanément à du crédit. Des services « Achetez maintenant, payez plus tard » sont également proposés lors de l'utilisation d'une carte de crédit. Il existe plusieurs types de services « Achetez maintenant, payez plus tard » et ils se classent généralement dans l'une des deux catégories suivantes :

---

<sup>1</sup> [https://www.paiements.ca/a-propos/nouvelles/les-canadiens-depensent-et-achetent-toujours-autrement-depuis-le-debut-de-la?\\_ga=2.45202855.22557597.1635002879-1700680086.1635002879](https://www.paiements.ca/a-propos/nouvelles/les-canadiens-depensent-et-achetent-toujours-autrement-depuis-le-debut-de-la?_ga=2.45202855.22557597.1635002879-1700680086.1635002879)

1. Services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne.

Les services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne permettent aux consommateurs d'accéder instantanément à du crédit dans des points de vente et ces services sont souvent fournis par une entreprise de technologie financière tierce, en partenariat avec un commerçant<sup>2</sup>. Ces services en ligne permettent aux consommateurs d'étaler leur paiement en plusieurs versements égaux, généralement quatre sur six semaines, mais dans certains cas en versements mensuels. Toutefois, les modalités de paiement peuvent varier selon le fournisseur du service. Ces services peuvent aussi être offerts en magasin au moment de passer à la caisse.

2. Services « Achetez maintenant, payez plus tard » de cartes de crédit.

Il existe actuellement plusieurs types de services « Achetez maintenant, payez plus tard » offerts par des cartes de crédit au Canada, notamment les suivants :

- Services « traditionnels » : Avec ce type de service, les consommateurs peuvent choisir de financer un achat avec une carte de crédit et peuvent généralement choisir de différer les paiements pour une période précise ou d'étaler le paiement en versements mensuels égaux plus petits. Ils peuvent être utilisés à des points de vente en magasin et en ligne. Ils sont souvent liés à des cartes de crédit de magasins ou de marques de ce magasin.
- Services « Après achat » : Avec ce type de service, les consommateurs peuvent choisir de convertir en prêt à tempérament un ou plusieurs achats ou une partie du solde impayé d'une carte de crédit. En général, aucun nouveau crédit n'est émis, car l'achat a déjà été effectué, mais est converti en prêt à tempérament (un service « Achetez maintenant, payez plus tard »).

L'ACFC a pour mandat de surveiller les tendances et les enjeux qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers et, par conséquent, souhaite en apprendre davantage sur le marché des services « Achetez maintenant, payez plus tard » au Canada par le biais d'une recherche sur l'opinion publique traitant de l'expérience de consommateurs avec de tels services.

---

<sup>2</sup> Les plans « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne désignent principalement des services que fournissent des entreprises de technologie financière, principalement dans des magasins de détail en ligne, mais peuvent inclure quelques utilisateurs qui ont effectué des achats en ligne à l'aide d'une carte de crédit offrant une option « Achetez maintenant, payez plus tard ».

## **B. MÉTHODOLOGIE**

### ***Sondage***

Un sondage en ligne bilingue a été mené auprès de 1 034 Canadiennes et Canadiens âgés de 18 ans et plus à l'échelle du pays entre le 16 et le 27 mars 2021. L'échantillon se composait de répondants sélectionnés au hasard dans toutes les provinces et tous les territoires. Le questionnaire portait sur la sensibilisation et l'utilisation de services « Achetez maintenant, payez plus tard », sur la façon dont le processus s'était déroulé pour les utilisateurs de ces services (renseignements destinés aux consommateurs sur le service et sur les conditions, type d'achat et méthode d'achat), sur la motivation à utiliser ce type de service, ainsi que sur la nature de tout différend ou impact négatif découlant de l'utilisation de ces services.

Tous les échantillons des sondages sont issus du panel *Probit* des Associés de recherche EKOS et ont été assemblés au moyen de la composition aléatoire pour échantillonnage à partir d'une base de personnes dotées d'un téléphone cellulaire ou filaire, ce qui offre un recoupement de l'ensemble des Canadiens munis d'un accès téléphonique. Le processus de recrutement était réparti de manière à refléter telle quelle la population du Canada (selon la définition de Statistique Canada). Ainsi, avec ses quelque 120 000 membres, le panel *Probit* peut être tenu comme représentatif de la population canadienne (c'est-à-dire qu'une population cible donnée comprise dans le panel correspond de près à l'ensemble de la population), et il est donc possible de lui attribuer une marge d'erreur.

### ***Entretiens de suivi***

Dans le sondage en ligne mené auprès de 1 034 personnes, tout répondant déclarant avoir eu recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard » au cours des 18 derniers mois était invité à participer à un entretien de suivi. Parmi les 66 personnes qui ont indiqué avoir utilisé ces services, 39 ont accepté de participer à un entretien de suivi. En tout, 20 entretiens ont été menés du 21 avril au 3 mai 2021. Ces participants devaient décrire leur expérience et formuler des commentaires sur leurs impressions à l'égard de ces services, y compris leurs avantages et inconvénients. Le guide d'entretien se trouve à l'annexe B. Les participants des entretiens recevaient des honoraires de 50 dollars en contrepartie de leur temps.

Les résultats des entretiens sont décrits et des citations anonymes représentatives se fondant sur un examen des échanges sont présentées. Il convient de noter que les résultats des entretiens sont de nature qualitative. L'analyse se base sur plusieurs examens des notes des trois chercheurs principaux menant les entretiens. Ces résultats ne doivent pas être généralisés

et ne peuvent être utilisés pour estimer le pourcentage de Canadiens susceptibles d’avoir une vision semblable. Les résultats des entretiens de suivi fournissent des détails et des renseignements supplémentaires, alors que les résultats du sondage en ligne (non décrits dans ce rapport) servent à présenter des expériences et des perspectives représentatives.

Conformément à l’article 10.2.3 des normes pour la recherche sur l’opinion publique de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), « une recherche qualitative est conçue pour révéler une vaste gamme d’opinions et d’interprétations, plutôt que pour mesurer le pourcentage de la population cible ayant un point de vue particulier. Les résultats ne doivent pas être utilisés pour estimer la proportion numérique ou le nombre de personnes de la population ayant un point de vue en particulier puisqu’ils ne sont pas statistiquement extrapolables »<sup>3</sup>. Dans le but d’éviter de donner l’impression que ces résultats peuvent être extrapolés à l’ensemble de la population, des termes comme « quelques-uns », « certains » et « la plupart » sont utilisés pour indiquer de manière générale des points de vue, plutôt que des pourcentages précis. Afin d’assurer une compréhension mutuelle des termes utilisés dans l’analyse, les lignes directrices suivantes ont été utilisées pour analyser et produire des rapports sur les résultats :

- « quelques participants » = au moins deux personnes, mais moins de 25 %;
- « certains participants » = 25 à 49 %;
- « plusieurs participants » = 50 à 75 %;
- « la plupart des participants » = plus de 75 %;
- « presque tous les participants » = 95 % ou plus.

Il convient également de comprendre que l’information fournie par les participants est de nature subjective et qu’elle se fonde sur ce qu’ils se rappellent et sur leurs perceptions de leurs interactions avec des vendeurs et avec les informations fournies. Au moment de participer à l’entretien, les répondants ne recevaient pas de description permettant de différencier les services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne de ceux offerts par des cartes de crédit. Toute attribution à un service précis a été déterminée en fonction du service décrit par le participant.

L’annexe A fournit des détails sur la méthodologie utilisée pour les sondages et pour les entretiens de suivi.

---

<sup>3</sup> Services publics et Approvisionnement Canada. Recherche qualitative. Normes pour la recherche sur l’opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada. Dernière mise à jour : Printemps 2019.

## C. PRINCIPALES CONSTATATIONS (ENTRETIENS DE SUIVI)

### **Utilisation générale de services « Achetez maintenant, payez plus tard »**

Toutes les personnes interrogées avaient utilisé un service « Achetez maintenant, payez plus tard » pour au moins un achat au cours des dix-huit mois précédant l'entretien. Environ deux participants sur trois décrivent leur expérience avec des services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne. Presque tous les participants déclarent avoir eu recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard » offert par une carte de crédit, alors que certains d'entre eux décrivent ces deux types de services.

Les participants qui ont utilisé des services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne l'ont fait dans le cadre d'achats effectués sur le Web, généralement au cours des six mois précédant l'entretien (tard en 2020 ou au début de 2021). Les achats comprenaient une vaste gamme d'articles de valeur relativement basse, comme des lentilles de lunettes de soleil, des vêtements, des pneus d'été et des articles de jardinage, souvent pour un prix total allant de 100 à 600 dollars. Un participant a eu recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne pour un achat de plus grande envergure, soit des vacances. Les services de remboursement offerts s'évaluaient le plus souvent sur quatre à six paiements, prévus toutes les deux semaines pendant deux à trois mois.

Les utilisateurs de services « Achetez maintenant, payez plus tard » d'une carte de crédit les ont généralement utilisés en magasin, de quelques mois à dix-huit mois avant l'entretien. Les achats pour des articles à des prix plus élevés sont plus fréquents, comme des électroménagers et des meubles, souvent avec des montants totaux de 1 000 à 5 000 dollars ou plus. Dans certains cas, il s'agissait d'un événement « Ne payez rien avant X mois ». Dans la plupart des cas, un mode de versements mensuels était établi pour étaler le remboursement sur un ou deux ans.

### **Marketing**

Les participants qui utilisent pour la première fois un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne obtiennent des renseignements au moment de passer à la caisse et ont généralement l'intention d'utiliser un autre mode de paiement pour effectuer l'achat, souvent une carte de crédit. Dans certains cas, pour les clients utilisant ce type de service pour une deuxième ou une troisième fois, le possible recours au service était un facteur du processus décisionnel et ils s'attendaient à pouvoir en profiter.

Presque tous les utilisateurs de services « Achetez maintenant, payez plus tard », de prêts à tempérament ou de prêts à paiements différés d'une carte de crédit étaient au courant de ce type d'offre de service avant leur utilisation la plus récente. Dans certains cas, probablement



pour les prêts à tempérament, ils étaient au courant depuis des décennies. Certains participants sont informés de l'existence de ces services à la télévision, dans des journaux ou dans des circulaires. D'autres sont informés de ce service en magasin.

### **Divulgation**

Tout le monde utilisant un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne décrit la présentation de l'information y étant liée comme immédiate, claire et facile à suivre. Tout le monde estime que les modalités sont clairement énoncées, y compris l'absence d'intérêts ou de frais de service, à moins qu'ils soient incapables de respecter leurs obligations.

Pour les achats les plus récents effectués au moyen de services de cartes de crédit, le représentant commercial présentait le service « Achetez maintenant, payez plus tard » lors d'achats en personne. Toutefois, quelques-uns soulignent que les documents décrivant en détail les modalités (p. ex., le montant du paiement requis au départ) ne sont fournis qu'après l'achat, et quelques-uns croient qu'il faut faire un effort pour obtenir tous les renseignements pertinents. Quelques personnes évoquent des « surprises » à la conclusion de la vente, y compris un paiement initial plus élevé que prévu, et un participant mentionne un taux d'intérêt plus élevé que prévu dans le cas d'un manquement au service de remboursement.

### **Raisons de l'utilisation**

L'attrait ou motivation plus courant d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard » est la façon dont les paiements sont plus faciles à gérer grâce à des versements plus petits, ce qui permet à bien des gens de respecter l'obligation financière qui y est liée. D'autres font mention de la commodité du service pour combler un besoin soudain, pour profiter d'une occasion ou pour faire face à une urgence quand le temps manque et que les fonds ne sont pas disponibles. Certains participants estiment que le service « Achetez maintenant, payez plus tard » leur permet de gagner un peu de temps dans de telles situations. Certains évoquent la flexibilité de conserver leur argent pendant une plus longue période pour répondre à d'autres besoins. Certains mentionnent également l'attrait de l'absence d'intérêt et l'avantage par rapport aux cartes de crédit lorsqu'ils souhaitent profiter d'une « bonne affaire » et qu'ils ne voient aucune raison de ne pas en profiter. Toutefois, pour quelques participants, un service « Achetez maintenant, payez plus tard » est la seule façon d'effectuer un achat, car ils n'ont pas accès à du crédit pour payer ou parce qu'il s'agit d'un achat coûteux.

### **Avantages**

L'utilisation d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard » (par carte de crédit ou en ligne) est une expérience positive selon la plupart des participants. Ils estiment que le service leur a permis d'effectuer un achat sans avoir, dans certains cas, suffisamment d'économies. De

plus, la plupart sont d'avis que l'étalement des versements au fil du temps les a aidés à établir un budget, rendant l'achat plus facile, réduisant la nécessité de jongler avec diverses obligations financières en même temps ou leur permettant de conserver leur argent plus longtemps.

### ***Inconvénients***

Certains participants mentionnent qu'il faut faire preuve de prudence lors de l'utilisation de services « Achetez maintenant, payez plus tard ». Selon quelques participants, certains services « Achetez maintenant, payez plus tard » de cartes de crédit ont des frais de service dès le départ, lesquels doivent être pris en compte dans le coût global. Quelques-uns observent que les services « Achetez maintenant, payez plus tard » peuvent créer des situations où les consommateurs prennent trop rapidement ou trop facilement une décision d'achat ou dépensent plus que ce qu'ils avaient prévu. Quelques-uns soulignent le risque inhérent d'un changement de revenus, comme une perte d'emploi ou des dépenses imprévues (par exemple, des réparations à leur voiture), qui pourraient avoir une incidence sur leur capacité à effectuer les paiements et entraîner des frais d'intérêt ou des contraintes financières pendant le remboursement.

### ***Utilisation future de services « Achetez maintenant, payez plus tard » et conseils aux amis ou à la famille***

Certains participants s'attendent à avoir de nouveau recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard », notamment pour des achats plus coûteux pour lesquels ils n'ont pas assez d'économies. Certains indiquent qu'ils continueraient d'utiliser des services « Achetez maintenant, payez plus tard » pour de petits articles qui peuvent être payés en peu de temps. La plupart des participants recommanderaient l'utilisation d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard » à leurs amis et à leur famille, mais leur diraient que s'ils veulent acheter quelque chose et qu'ils ne peuvent pas payer immédiatement, un service « Achetez maintenant, payez plus tard » est une bonne option. De nombreux participants affirment qu'ils mettraient en garde leurs amis et leur famille par rapport à leur capacité de remboursement et leur diraient de ne pas utiliser un tel service pour dépenser plus que ce qu'ils peuvent se permettre.

## D. VALEUR DE L'ENTENTE

La valeur du contrat du projet de sondage sur l'opinion publique est de 39 999,99 \$ (TVH incluse).

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No de contrat – TPSGC : 5R000-201828/001/CY

Date d'attribution du contrat : 3 mars 2021

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à [info@fcac-acfc.gc.ca](mailto:info@fcac-acfc.gc.ca).

## E. CERTIFICATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

À titre de cadre supérieur des Associés de recherche EKOS Inc., j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées 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. En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé par :



Susan Galley (vice-présidente)

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS (ENTRETIENS DE SUIVI)

## A. UTILISATION GÉNÉRALE

### Type de service « Achetez maintenant, payez plus tard » utilisé

Tous les participants des entretiens ont utilisé un service « Achetez maintenant, payez plus tard » pour effectuer au moins un achat. Environ deux participants sur trois des vingt entretiens de suivi disent avoir utilisé un ou plusieurs services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne au cours des années précédentes. Un peu plus de la moitié d'entre eux évoquent un ou plusieurs cas impliquant un plan de paiement différé ou un plan de paiement par carte de crédit au cours de la dernière décennie ou plus.

« J'ai fait un achat il y a quelques mois avec PayPal. J'achetais quelque chose en ligne et on m'a donné l'option d'acheter maintenant et de payer plus tard à la fin du processus. »

En raison du nombre relativement faible de cas, les habitudes ne sont pas claires en ce qui concerne les groupes d'âge, bien que les plans de report de paiements ou les services « Achetez maintenant, payez plus tard » qu'offrent les cartes de crédit soient plus souvent décrits par des personnes âgées de 35 à 55 ans. Les services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne sont décrits dans les mêmes proportions par les personnes de moins de 35 ans et par celles âgées de 35 à 55 ans.

### Historique d'utilisations de services « Achetez maintenant, payez plus tard »

Seuls quelques participants indiquent avoir utilisé une seule fois ce type de service en ligne pour un achat effectué au cours des six mois précédant l'entretien. La majorité des participants soutiennent avoir eu recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard » au moins deux fois. Certains évoquent plusieurs expériences avec des services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne au cours de l'année précédant l'entretien.

« J'en ai appris davantage sur ces services l'automne passé (peut-être en octobre 2020), quand je magasinais pour des vêtements sur un site Web des États-Unis. »

« J'en ai appris sur ce type de service il y a quelques années. Je l'ai à ce jour utilisé trois fois, chaque fois pour des achats en ligne. »

De nombreux participants décrivent l'utilisation de services « Achetez maintenant, payez plus tard » offerts par une carte de crédit un an, et même plusieurs décennies, avant l'entretien. Dans environ la moitié des cas, il s'agissait d'achats en magasin. L'autre moitié des participants

décrit diverses expériences lors d'achats en magasin, l'utilisation d'un service compatible avec une carte de crédit et, de façon générale, des expériences d'achats en ligne plus récents à l'aide d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard ».

« J'ai utilisé ce type de service environ trois fois au cours des cinq dernières années. Je n'en ai pas utilisé pour des achats en ligne. »

« J'ai eu recours à un de ces services il y a plus de dix ans dans un magasin de meubles, puis à nouveau dans un autre magasin il y a sept ou huit ans, et plus récemment il y a plus ou moins un an en ligne. »

« Je suis au courant de ce type de services, qu'ils offrent depuis des années dans les magasins de meubles. J'en ai utilisé à trois ou quatre reprises à des endroits comme The Brick il y a quelques années. J'ai aussi utilisé PayBright plus récemment (pour un achat en ligne). »

Dans l'ensemble, les participants ne font pas de distinction en ce qui concerne l'attrait des services offerts par des cartes de crédit et ceux proposés en ligne.

### **Types d'achats**

Les participants qui décrivent l'utilisation d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne pour des articles à faible coût, comme des lunettes de soleil, des vêtements, des pneus d'été, des fournitures de jardinage ou des articles pour animaux de compagnie, achètent normalement ces produits en ligne. Le montant de ces achats varie de 100 à 600 dollars, qu'il s'agisse ou non de la première fois qu'un participant utilisait un service « Achetez maintenant, payez plus tard » ou qu'il y ait eu recours plusieurs fois ou sous plusieurs formes.

« C'était pour un sac à dos d'un de ces détaillants d'inventaire (en ligne; valeur d'environ 150 dollars). »

« Je l'ai utilisé pour 400 dollars de matériel de jardinage il y a quelques mois. »

« Il y a peut-être deux ou trois mois pour l'achat en ligne de lentilles de rechange pour mes lunettes de soleil. C'était la première fois que j'en utilisais un, ou même que j'en voyais un. »

En général, les services « Achetez maintenant, payez plus tard » et les prêts à tempérament des cartes de crédit sont utilisés pour des achats en magasin d'une plus grande valeur, comme des meubles (matelas ou ensembles de chambre à coucher) ou des électroménagers (congélateur, réfrigérateur, cuisinière, laveuse). Une fourchette de prix beaucoup plus large est mentionnée pour ces articles, qui vont de 500 à 7 000 dollars ou plus. Plusieurs des achats plus coûteux de

meubles et d'électroménagers étaient des promotions de type « Achetez maintenant et ne payez rien avant X mois ».

« J'y ai eu recours à l'époque pour acheter des canapés à un magasin de meubles. Je n'avais rien à payer avant douze mois. The Brick ou Leon's. J'en ai aussi utilisé plus récemment pour une cuisinière (il y a cinq mois) et tout récemment pour une laveuse. »

« Avant la pandémie, nous voulions faire un voyage. Nous avions des économies, mais nous avons utilisé un service "Achetez maintenant, payez plus tard" pour réserver notre voyage et payer plus tard. Nous avons voyagé avec Sunwing. Le service s'appelle Uplift. Vous payez pour des frais de service, puis vous faites des versements mensuels pendant deux ans. »

## B. MARKETING

Parmi les participants qui ont utilisé un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne pour effectuer des achats, plusieurs y avaient recours pour la toute première fois. Tous ceux qui utilisent ce type de service déclarent qu'ils avaient initialement l'intention de payer par carte de crédit ou par virement bancaire lorsqu'on les a informés de ce service au moment de passer à la caisse en ligne. Cependant, personne ne déclare que le service « Achetez maintenant, payez plus tard » est la raison pour laquelle ils ont fait un achat ou qu'il n'aurait pas effectué l'achat si le service n'avait pas été offert.

« Pendant la transaction, j'ai découvert qu'il s'agissait de quatre versements sans intérêt et je n'y ai pas vu d'inconvénient. »

« L'option Achetez maintenant, payez plus tard m'a été offert à la caisse (en ligne). »

« Le service était Sezzle et était offert en option lors de l'achat en ligne. Une petite fenêtre de type de résumé et mise en garde apparaissait à l'écran. »

« Lors d'un récent achat en ligne, j'étais à l'affût, car c'est le type d'offre qu'ils proposent en magasin. »

De nombreux participants qui utilisent un service « Achetez maintenant, payez plus tard » offert par une carte de crédit disent avoir entendu parler de tels services dans des publicités télévisées, des journaux ou des circulaires. Certains disent que le fait d'en savoir plus sur cette offre de service s'est avéré un facteur déterminant dans leur décision d'achat. Pour d'autres, la connaissance d'une offre de ce type n'a pas eu d'influence sur leur décision. Certains, cependant, déclarent ne pas en avoir eu connaissance avant de prendre la décision d'effectuer un achat en magasin. Pour leurs achats en personne les plus récents, la plupart des participants

indiquent que le vendeur leur a offert l'option de recourir à un service « Achetez maintenant, payez plus tard ».

« J'ai probablement lu ou vu des publicités dans des journaux ou circulaires. Des informations étaient disponibles lors de l'achat, je ne sais pas dans quelle mesure, mais j'ai profité de l'offre parce que j'avais l'intention de le faire. »

« Dans le magasin, il y avait beaucoup de publicités. J'en ai aussi vu à la télévision et dans des circulaires. Partout, on vous bombarde d'information à ce sujet. Même les vendeurs vous diront : "Voulez-vous du financement"? »

« Le vendeur nous a dit qu'ils avaient une offre "Ne payez rien avant X mois", alors nous avons décidé d'en profiter, même si nous n'avions pas l'intention de le faire. »

## C. DIVULGATION

Les participants qui ont utilisé un service « Achetez maintenant, payez plus tard » pour un achat en ligne considèrent le service et le plan de remboursement comme étant clairement expliqués, détaillés et faciles à suivre. Tous les participants qui font des achats en ligne indiquent aussi que des renseignements sont envoyés par écrit dans un courriel, y compris le montant de chaque paiement, le nombre de paiements et les dates auxquelles chaque paiement est dû. La plupart des participants croient également que les dates des versements et les pénalités sont bien expliquées, mais quelques-uns sont d'avis que certains renseignements ont été fournis après l'achat.

« J'ai cliqué sur l'option des versements égaux (4), qui s'étaient sur quelques mois. Il y avait des renseignements sur le montant des versements et vous pouviez choisir le moment des versements. Je n'ai pas remarqué s'il y avait quoi que ce soit dans les modalités en cas de défaut de paiement, mais j'ai remarqué qu'il n'y avait aucun intérêt et aucuns frais de service. J'ai reçu un courriel après l'achat contenant cette information ainsi que tous les détails sur le montant et les dates des versements. De plus, j'ai reçu des rappels par courriel avant chaque versement, notamment lors du dernier de ceux-ci. Tout était clair et facile à comprendre. »

« On m'a indiqué le nombre de versements, ainsi que le montant, le calendrier et les dates de chacun d'eux. J'ai aussi reçu de l'information sur les modalités. Je l'ai vu à l'écran en passant à la caisse et on m'a ensuite envoyé une copie par courriel à titre de référence. De plus, j'ai reçu un courriel un jour ou deux avant chaque versement pour me rappeler le montant et la date limite. Tout était clair et facile à comprendre. J'ai lu tout le texte et j'ai cherché des problèmes, mais je n'en ai pas vu. »

« Il y avait beaucoup d'informations, probablement trop, mais c'est la façon de faire de nos jours, avec tous les détails juridiques. La plupart du contenu était expliqué en termes compréhensibles. C'était facile à apprendre. »

« J'achetais par l'intermédiaire du site Oakley, mais l'option pour le paiement était PayBright. Dès le début, on m'a informé que je pouvais payer en quatre versements et que l'argent serait retiré de mon compte bancaire. J'ai dû en lire plus pour me sentir en confiance. Avec certains aspects, vous devez vous demander s'il y a une attrape que vous ne comprenez pas. »

Plusieurs participants qui ont utilisé un service « Achetez maintenant, payez plus tard » offert par une carte de crédit pour effectuer des achats en magasin affirment que les modalités du service sont clairement présentées, notamment le nombre de versements et le montant des paiements, ainsi que le calendrier des versements. Toutefois, au moins quelques participants estiment que le contenu affiché en « petits caractères » lors d'un achat en magasin ne leur a été fourni qu'après l'achat ou qu'il leur a fallu du temps et des efforts pour obtenir toute l'information qu'ils jugeaient nécessaire pour prendre une décision.

« Je suis allé chez (nom du magasin) pour des électroménagers et le service à la clientèle m'a fourni tous les détails concernant les conditions générales et les modalités des versements. Ils m'ont aussi donné une copie papier pour référence ultérieure. »

« Chez (nom du magasin), on ne m'a pas tout expliqué en détail, mais tout semblait simple. Payez le produit sur deux ans, et si vous effectuez tous les versements, il n'y aura pas de problème. Vous ne payez pas d'intérêts au moment de l'achat. »

« Je trouve qu'on ne fournit pas assez d'information, surtout la première fois. Ça me semble très précipité. Ils disent que vous serez préapprouvé et vous voyez tous les petits caractères concernant les pénalités. Le fait de ne pas recevoir les informations dès le départ est trompeur. »

La plupart des participants disent être à l'aise avec la quantité de renseignements qu'ils devaient donner au fournisseur du service « Achetez maintenant, payez plus tard ». Quelques-uns sont toutefois d'avis qu'il faut lire tous les détails pour s'assurer de ne pas omettre de renseignements importants. Un participant trouve que le vendeur était désorganisé dans la façon dont il présentait l'information et il a dû faire un effort pour obtenir des renseignements complets et exacts.

« En magasin, le vendeur passait les détails en revue. Il était d'abord désorganisé et il m'a fallu plus d'une demi-heure pour obtenir des réponses à mes questions et j'ai dû ouvrir un compte avec ma carte de crédit, ce qui ne m'avait pas été annoncé. Aussi, il y avait des



frais de service, ce qu'il ne m'avait pas dit en toute transparence avant l'achat. Le vendeur a passé le processus en revue, mais il n'avait pas toutes les réponses et a dû s'informer, et il y a eu quelques surprises. Même après avoir pris la décision concernant l'achat, j'ai découvert que je paierais toutes les taxes et tous les frais de vente dès le départ, raison pour laquelle la facture était plus élevée que prévu. Ce n'est pas le cas dans le plus récent achat en ligne que j'ai fait avec PayBright, où l'information était instantanée et claire, sans surprises. »

« J'ai obtenu les renseignements du vendeur en magasin. Cependant, si vous ne posez pas de questions, ils ne vous donnent pas beaucoup d'informations. Vous devez être prêt à vous informer de tout ce que vous devez savoir. »

## D. RAISONS DE L'UTILISATION

### Élaboration de budgets

La raison la plus souvent mentionnée est liée aux avantages d'étaler les paiements au fil du temps, ce qui implique des versements moins élevés qui sont plus faciles à gérer dans un budget. Pour certaines personnes, cela signifie qu'ils n'ont pas à mettre la totalité du montant de l'achat sur une carte de crédit, soit parce qu'ils ne peuvent pas payer le montant intégral à temps pour éviter des frais d'intérêt élevés, soit parce que le solde de leur carte de crédit est déjà élevé. Une personne affirme que l'étalement des versements réduit le stress associé à la gestion de priorités financières. Certains sont d'avis que l'étalement des versements « facilite » les choses de façon générale.

Ce type de justification est courant chez les gens qui connaissent déjà ces services et qui ont l'intention de l'utiliser pour leur achat et chez les gens qui apprennent l'existence de ces types de services. C'est également courant chez les personnes qui utilisent un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne ou offert par une carte de crédit pour des achats plus importants ou plus petits (c.-à-d. moins de 500 dollars). Toutefois, les utilisateurs de services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne préfèrent plus souvent éviter que des frais soient portés à leur carte de crédit. Quelques-uns déclarent avoir un solde élevé et croient qu'il vaut mieux recourir à des services « Achetez maintenant, payez plus tard » sans intérêt que d'augmenter ce solde.

« Cela m'a permis d'effectuer des achats et d'étaler les versements pour qu'ils soient petits et faciles à gérer. »

« J'aurais pu utiliser ma carte de crédit, mais mon solde est dangereusement élevé en ce moment avec la pandémie. C'était donc une façon plus agréable de fonctionner. Aussi, d'après ce que j'ai vu, aucun intérêt n'est ajouté à chaque versement tant que je paie à

temps et il n'y a aucuns frais de service. Il n'y a donc aucun aspect négatif ou inconvéniént. Je déteste m'occuper de mes finances, car cela me cause du stress financier et ce service s'avère moins stressant. »

« J'aurais utilisé ma carte de crédit, mais le recours à ces services permet d'étaler facilement les versements. »

### **Élaboration de budgets**

Pour plusieurs participants, l'utilisation de services « Achetez maintenant, payez plus tard » est largement motivée par un prêt-relais à court terme entre l'achat et les paiements (p. ex., le moment de l'accès au service), par la possibilité de conserver leur argent plus longtemps ou simplement par une bonne offre de laquelle profiter. Pour ce qui est du choix du moment, certains évoquent le besoin urgent d'effectuer un achat (p. ex., électroménager brisé) ou de profiter d'une occasion (p. ex., une vente) où il est utile ou pratique de reporter le paiement pendant une période parce qu'ils ont été pris par surprise. Un travailleur saisonnier soutient qu'il doit souvent effectuer un achat même s'il a peu de liquidités, sachant que l'argent sera disponible quelques semaines plus tard, quand le paiement sera dû. Ce type de justification est souvent utilisé conjointement avec l'idée d'étaler les versements et de profiter des modalités sans intérêt d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard ».

« L'achat coûtait plus cher que prévu. C'était pendant la pandémie, peu de réfrigérateurs étaient disponibles et nous avons dû en acheter un plus cher que prévu. Parce qu'il s'agissait d'un achat coûteux, il a fallu recourir à un service "Achetez maintenant, payez plus tard". »

« J'aurais pu payer avec de l'argent comptant quelques mois plus tard, mais l'électroménager était brisé et je n'avais pas le choix. Un bon côté des services "Achetez maintenant, payez plus tard" est que vous n'avez pas à attendre pour vous procurer des électroménagers dont vous avez besoin à tout prix, sans compter le fait qu'aucun intérêt n'est porté à votre carte de crédit. »

Un participant a utilisé un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne pour payer des vacances achetées auprès d'une grande marque de voyages. Ce participant n'avait pas assez d'économies au moment de l'achat et a pris connaissance de l'option en cherchant des forfaits-vacances en ligne.

« Nous n'avions pas d'économies. [...] C'est une autre façon d'effectuer un achat. Nous savions que si nous avions la possibilité de l'acheter tout de suite et de payer plus tard, c'était la voie à suivre. »

La flexibilité de garder son argent et de payer plus tard pour un achat est également intéressante pour certains, et il s'agit de la troisième raison la plus populaire. Bien que les participants qui évoquent cette raison suggèrent qu'ils auraient pu payer leur achat en argent comptant ou qu'ils auraient facilement pu payer le solde de leur carte de crédit à temps, ils aimaient le fait d'avoir de l'argent à leur disposition pour d'autres choses (p. ex., urgences, autres achats). Quelques-uns disent préférer ne pas « vider leur compte bancaire ».

« Nous allons le mettre sur une carte de crédit et le payer de cette façon. Nous avons des économies pour verser un montant forfaitaire. Le service "Achetez maintenant, payez plus tard" m'a aidé à conserver plus d'argent dans mes poches. Les versements ont été étalés et il était possible de rembourser sans payer d'intérêts. Il permet de répartir un achat coûteux sur une longue période. Je repars avec mon achat à la maison, mais je peux étaler le paiement sur des mois. »

« Cela me donne une plus grande souplesse s'il y a autre chose que je veux ou dois acheter pendant cette période et aucun intérêt n'est porté à ma carte de crédit. Les versements sont l'avantage pour moi. »

« En fait, j'avais l'argent que j'aurais pu utiliser avec d'autres achats, alors j'aurais pu opter pour un paiement immédiat, mais cela m'a permis de libérer de l'argent pour des urgences et d'autres choses. Puisqu'il n'y avait pas d'intérêts ou de frais, et que je pouvais faire de petits versements, pourquoi ne pas recourir à cette méthode et éviter de vider mes économies? »

« Je ne veux pas être pris avec un compte bancaire vide pour pouvoir faire face aux imprévus. »

Quelques participants affirment qu'ils voulaient tirer profit de l'offre, soit parce qu'ils étaient attirés par le fait qu'il n'y avait aucun intérêt, soit simplement pour l'essayer. Quelques-uns déclarent qu'il n'y avait tout simplement aucune bonne raison de ne pas utiliser ce service s'il leur était offert.

« Nous aurions pu utiliser une carte de crédit, mais pas de l'argent comptant. Une carte de crédit aurait signifié de l'intérêt et le service "Achetez maintenant, payez plus tard" était offert sans intérêts. »

« Nous avons décidé d'en profiter pour conserver plus longtemps nos économies, au cas où. Sinon, nous aurions pu payer avec l'argent comptant de notre compte. Puisqu'il n'y a aucun intérêt et qu'il est facile d'étaler les paiements, on ne voyait aucune raison de ne pas l'utiliser. »

## Nécessité

Quelques participants croient que les services « Achetez maintenant, payez plus tard » sont la seule vraie option pour eux, car ils n'ont pas de carte de crédit, le solde de leur carte de crédit est à la limite ou le prix d'achat est trop élevé pour une carte de crédit. Cette situation est presque exclusivement évoquée par les personnes qui font des achats coûteux avec un service « Achetez maintenant, payez plus tard » offert pour un achat en magasin par une carte de crédit.

« Lors de mon premier achat coûteux (7 000 dollars), je n'avais aucune autre option que d'acheter en faisant de petits versements en attendant de tout payer. J'avais une carte de crédit, mais pas une carte que je pouvais utiliser pour ce montant, et il m'aurait fallu tout payer en environ un mois de toute façon et risquer de payer des intérêts élevés. C'était donc la seule option réelle. »

« Je ne sais pas ce que j'aurais fait. Ça aurait été un désastre. J'aurais pu utiliser un matelas pneumatique comme lit. »

« C'était à un moment où mes finances n'étaient pas si bonnes. J'aurais dû faire un emprunt à ma caisse populaire. »

## Dépenser plus avec des services « Achetez maintenant, payez plus tard »

Quelques participants déclarent avoir dépensé plus que prévu en raison d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard », ajoutant des meubles ou des vêtements lors de leur magasinage, ou se procurant un produit de qualité supérieure. Ces comportements sont mentionnés par quelques participants pour des services en ligne ou de carte de crédit. Par exemple, l'un d'eux a acheté plus de meubles alors qu'il souhaitait simplement se procurer un électroménager lors d'une transaction par carte de crédit où il a utilisé un service « Achetez maintenant, payez plus tard ». Un autre participant a décidé d'acheter plus de vêtements lorsqu'il s'est rendu compte qu'il pouvait utiliser un service en ligne et qu'il n'aurait pas de difficulté à les payer en utilisant quatre versements plus petits.

« Je pense que j'aurais moins acheté si je n'avais pas eu accès à ce service, mais que je serais sorti perdant parce que je ne serais pas retourné plus tard pour effectuer un achat, car je pouvais me le permettre, et je n'avais pas de difficulté à payer. »

« Je l'ai utilisé pour me procurer des vêtements en ligne. Je ne connaissais pas l'existence d'un tel service et le montant était un peu plus élevé que ce que j'aurais aimé. Au moment de passer à la caisse, on m'a offert la possibilité de payer en quatre versements. Je me suis dit que je l'essaierais parce qu'il me permettait d'étaler le paiement. »

## E. EFFECTUER DES PAIEMENTS

Au moment des entretiens, presque tous les participants avaient fini les versements de leur plus récent achat avec un service « Achetez maintenant, payez plus tard ». Plusieurs affirment avoir fait le suivi des versements en recourant à leur propre procédure de budgétisation, celle qu'ils utilisaient avant d'avoir recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard », comme une feuille de calcul de leurs dépenses. Certains ont eu recours à des prélèvements automatiques dans leur compte le jour de leur rémunération. D'autres ont utilisé des rappels de paiement par la poste ou par courriel, ou une application pour téléphone intelligent du fournisseur du service. De nombreux participants ont payé leur achat par l'entremise de leur compte bancaire, soit par des retraits automatiques ou par des versements en ligne par le biais de leur banque.

« J'ai une feuille de calcul de mes dépenses mensuelles. Lorsque je reçois ma paie, je passe en revue ma feuille de calcul pour voir ce que j'ai payé et ce que je dois payer. »

« Ils m'envoient également un courriel un jour ou deux avant chaque versement pour me rappeler le montant à payer et la date à laquelle je dois le faire. »

« Nous avons l'habitude de payer un montant à chaque chèque de paie. Je suis payé deux fois par mois, alors je remboursais cent dollars chaque jour de rémunération. Ma femme faisait la même chose. Nous l'avons remboursé plus tôt. Pendant que nous avions l'argent, nous payions le plus possible. (Nous) l'avons remboursé en six mois (au lieu de deux ans). »

« Je suis distrait et vous ne devez pas manquer un paiement ou payer en retard. J'ai donc laissé un aide-mémoire dans un endroit que je vois tout le temps, que je ne peux pas manquer. »

« En fait, nous avons programmé un versement mensuel automatique en ligne pour ne pas avoir à y penser, en plus de consulter notre dossier de temps en temps. »

### **Possibilité d'effectuer des paiements**

La plupart des participants n'effectuent des versements que pour un seul service « Achetez maintenant, payez plus tard » à la fois. Lorsqu'un achat est remboursé, ils envisagent d'utiliser le service pour un autre achat. La durée des paiements va de quatre versements égaux toutes les deux semaines aux offres « Ne payez rien avant 48 mois ».

« C'était une offre avec aucun paiement et aucun intérêt pendant deux ans. »

« Il s'agissait de quatre versements, soit toutes les deux semaines pendant deux mois, et les versements étaient faciles à gérer. »

La plupart des participants affirment n'avoir jamais manqué de versement et n'avoir jamais payé de frais ou de pénalités. Certains participants qui utilisent des services de paiement différé indiquent avoir terminé le remboursement plus tôt que prévu en effectuant des versements lorsqu'ils recevaient leur paie ou avaient de l'argent en trop. La plupart des participants disent être convaincus que le service « Achetez maintenant, payez plus tard » était le bon choix pour payer leur achat et ne regrettent pas leur achat. Presque tous les participants déclarent n'avoir pas eu à différer d'autres paiements ou achats en raison des versements dus au service « Achetez maintenant, payez plus tard ».

« Nous l'avons remboursé en quatre mois, même si nous avons deux ans pour payer. Nous avons effectué des versements manuels en ligne. Il s'agissait d'un débit automatique, mais nous avons effectué des paiements supplémentaires pour rembourser plus tôt. Aucune pénalité. En ce qui concerne nos revenus, nous sommes dans une bonne situation, mais nous n'avons tout simplement pas d'économies. »

« Nous avons payé en versements, même si ce n'était pas nécessaire, car il est logique de payer quand vous pouvez et d'étaler le remboursement. Autrement, vous ne faites que repousser une situation à laquelle vous pourriez ne pas être en mesure de faire face plus tard en matière de finances. »

« Je n'ai pas manqué de versements et le remboursement ne m'a pas contraint à me priver d'autre chose. »

Deux participants, cependant, ont utilisé leur carte de crédit, avec un solde mensuel, pour effectuer des versements sur un achat pour lequel ils avaient initialement eu recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard » d'une carte de crédit de magasin. Un participant dit avoir eu besoin d'un prêt pour rembourser le service « Achetez maintenant, payez plus tard » à paiement différé. Lorsqu'il a dû rembourser la somme totale, il a payé avec une carte de crédit, puis a demandé un prêt pour rembourser sa carte de crédit.

« J'ai fini par devoir mettre l'achat sur une carte de crédit et ensuite j'ai eu besoin d'un prêt pour le rembourser, alors ce n'était pas si bien après tout parce que j'ai payé des intérêts de toute façon. »

## F. DIFFÉRENDS

Un seul participant dit avoir eu un différend avec un service ou avoir dû suivre le processus de règlement de différend. Il affirme que sa plainte concernait la structure des versements de son programme de paiement différé. Ce participant, qui a présenté une demande pour une nouvelle carte de crédit en magasin (qui comprenait un service « Achetez maintenant, payez plus tard »), mentionne que le montant total de l'achat était porté à la carte. Il a dû appeler la société émettrice de la carte de crédit. Le montant du paiement a été ajusté et l'affaire s'est facilement réglée.

## G. INCIDENCE SUR LA COTE DE CRÉDIT

La plupart des participants indiquent qu'ils ignoraient l'incidence d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard » sur leur cote de crédit. La plupart d'entre eux croyaient que cela n'aurait aucune incidence négative sur leur cote de crédit. Certains ont même pensé que leur cote de crédit pourrait s'améliorer si les versements étaient effectués à temps ou plus tôt, compte tenu de l'incidence positive de l'historique des paiements à temps sur les cotes de crédit.

« Je n'ai vu aucune mention d'une incidence sur ma cote de crédit. En ce qui me concerne, il n'y a pas d'impact. »

« Je n'ai rien vu sur une incidence sur la cote de crédit et personne n'en a fait la mention. En fait, en ce qui me concerne, je crois que ça devrait améliorer votre cote de crédit puisque vous obtenez essentiellement un prêt et que vous démontrez que vous l'avez remboursé. »

« Je ne sais pas si c'est bon ou mauvais pour ma cote de crédit. Je pense que c'est bon parce que je payais régulièrement ma carte de crédit. »

## H. AVANTAGES

La plupart des participants sont d'avis que l'utilisation d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard » est une expérience positive. Le service permet d'effectuer un achat avant d'avoir eu le temps d'économiser, en particulier lorsqu'il s'agit d'un achat important. La possibilité d'effectuer le paiement intégral au fil du temps est également un aspect clé.

« Ce qui est bien, évidemment, c'est que vous obtenez le produit que vous voulez immédiatement. C'est très pratique, surtout si c'est quelque chose dont vous avez besoin. »

« Ça m'a été utile et ça me va parfaitement. Je ne peux pas dépenser quand je n'ai pas d'argent. Je dois épargner en cas d'imprévu, mais quand je n'ai pas assez d'argent pour ce dont j'ai besoin et que je sais que j'aurai du travail et des rentrées d'argent, c'est une excellente option. »

L'étalement des versements au fil du temps, selon la plupart des participants, facilite la gestion de l'achat et réduit le stress financier. Les participants considèrent que les services « Achetez maintenant, payez plus tard » offrent de la souplesse; il n'est pas nécessaire d'effectuer tous les achats à l'aide de ce service, mais, s'il le faut, c'est une option souhaitable pour différer ou étaler des paiements au fil du temps ou, pour certaines personnes, pour conserver plus longtemps leur argent dans leur compte d'épargne.

« Un côté positif, c'est que ça vous donne la possibilité d'obtenir ce dont vous avez besoin ou ce que vous voulez. Ça vous donne du temps pour effectuer le remboursement. »

« Avoir l'argent pour le payer à tout moment, mais ne pas avoir à coïncider avec les chèques de paie m'a donné plus de flexibilité pour conserver mes économies et pour les utiliser comme je voulais. »

« Oui, je l'utiliserais de nouveau. Ça m'a aidé à ne pas me sentir stressé par des paiements plus élevés et par la possibilité de dépasser la limite de ma carte de crédit. Je les ai payés avec ma carte de crédit, mais j'ai facilement pu payer ma carte. Nous avons tous ressenti un peu plus d'inquiétude cette année et le fait de voir ces petites quantités m'a causé moins d'anxiété. J'ai aimé ça! Cela a réduit le stress. »

La plupart des participants affirment que les services « Achetez maintenant, payez plus tard » qu'ils utilisent sont clairs et transparents, sans surprises après l'achat. Quelques surprises sont mentionnées pour certains achats en magasin.

« J'ai eu de bonnes expériences, surtout la plus récente en ligne. C'était facile et clair à comprendre, et il était facile de configurer et d'effectuer des versements. »



## I. INCONVÉNIENTS

Certains participants estiment qu'il faut faire preuve de prudence lors de l'utilisation d'un service « Achetez maintenant, payez plus tard ». Un aspect négatif est que certains de ces services comportent des frais de service au début ou d'autres frais cachés, ou des conditions qui doivent être prises en compte dans le coût global.

« Un inconvénient c'est qu'il y a des frais au début, et souvent, les taxes doivent être payées d'avance. »

« J'avais un code (promotionnel) pour obtenir 150 dollars de rabais. Mais il offrait aussi un plan de remboursement optionnel au moment de passer à la caisse en ligne. Quand j'ai cliqué sur le code de rabais de 150 dollars, il ne fonctionnait pas et j'ai donc dû renoncer à l'option du service. Pourquoi est-ce que vous ne pouvez pas profiter d'économies si vous utilisez ce service? »

De plus, la facilité d'utilisation et le report des paiements peuvent rendre l'achat trop facile, selon quelques participants. D'autres évoquent l'inclinaison à dépenser plus que prévu. Un participant affirme que le report de versements a entraîné un paiement important à la fin du terme pour lequel il n'avait toujours pas épargné.

« Je dois faire attention, penser au montant que je dépense et me demander si j'en ai vraiment besoin. »

« L'inconvénient c'est que beaucoup de gens peuvent éprouver des problèmes parce qu'ils ne voient pas le montant total, ils ne regardent que les versements mensuels. »

« Si vous voulez quelque chose, il vaut mieux attendre et économiser. Il y a un risque d'acheter quelque chose dont vous n'avez pas besoin. Tout le monde veut faire aussi bien que ses voisins. C'est pratique de pouvoir payer plus tard, mais ça peut être dangereux. »

De même, quelques participants déclarent que les services « Achetez maintenant, payez plus tard » qui impliquent l'acquisition d'une carte de crédit peuvent inciter à dépenser davantage avec cette carte. Aussi, certaines personnes estiment que tout changement de revenu, comme lors d'une perte d'emploi ou d'une dépense imprévue, peut avoir une incidence sur la capacité à respecter les modalités du service « Achetez maintenant, payez plus tard », ce qui peut constituer un aspect négatif.

« L'achat avec le service de la carte de crédit nous a amenés à acheter plus de choses, ce qui n'a fait qu'ajouter à notre problème de dette. »

« Même si les paiements avaient déjà été effectués, j'ai perdu mon emploi au cours de la dernière année et je devrais réfléchir à ma capacité à effectuer des versements si j'utilisais encore un tel service. Les frais me font un peu peur. Je ne voudrais pas me compromettre parce que ça pourrait causer ma perte. »

## **J. UTILISATIONS FUTURES DE SERVICES « ACHETEZ MAINTENANT, PAYEZ PLUS TARD »**

La plupart des participants prévoient utiliser à nouveau un service « Achetez maintenant, payez plus tard » à l'avenir. Ces participants déclarent que, selon les circonstances, ils chercheraient ou sélectionneraient un service « Achetez maintenant, payez plus tard » pour payer un achat. Plusieurs d'entre eux évoquent comme problèmes le choix du moment, la capacité à différer le remboursement ou l'apparition d'un besoin imprévu ou immédiat.

« Oui, je l'utiliserais de nouveau. Ça marche pour moi en tant que travailleur saisonnier. Je connais les montants et les dates des versements. Je dois effectuer des achats quand je sais que l'argent va entrer, même si je ne l'ai pas encore. De cette façon, je peux faire mes achats et faire face à la situation pendant quelques semaines ou plus. »

« Oui, je l'utiliserais de nouveau. Aucun inconvénient, aucun impact négatif. Ça vous permet d'économiser de l'argent et de conserver votre argent plus longtemps en cas d'urgence. Puisqu'il n'y a aucun intérêt, que c'est facile à payer et que c'est simple à utiliser, pourquoi pas? »

« Oui. Probablement pour des articles ménagers, mais pas pour des choses frivoles. Si mon téléviseur brisait au beau milieu d'un match de hockey, j'en achèterais un tout de suite. »

Certains participants indiquent que la probabilité dépend du type de produit. Pour certains, le service convient mieux aux articles plus coûteux et tangibles, comme des meubles et des électroménagers. Pour quelques autres, l'achat peut être moins important, comme des vêtements, qui peuvent être faciles à rembourser.

« Oui, dans les bonnes circonstances. Pour un article à prix élevé. Peut-être qu'à l'achat d'une maison, on se procurerait des électroménagers. Ce serait une époque de grandes dépenses et on pourrait financer les électroménagers sans intérêt. »

« Oui, ça peut parfois être pratique pour un achat coûteux, de 4 000 ou 5 000 dollars par exemple, au lieu de vider le compte. Pour éviter les pénalités, profiter de versements échelonnés et ne pas payer d'intérêts et de frais, c'est l'option que je choisis. »

« Oui, mais je ne l'utiliserais pas pour un achat coûteux parce que je ne voudrais pas que des centaines de dollars sortent de mon compte chaque mois. Nous avons tendance à épargner pour les achats importants. »

De nombreux participants déclarent également que les conditions ou les modalités du service devraient aussi être attrayantes. Selon certains participants, les services qui ne facturent aucun intérêt et aucuns frais de service, pour autant que les paiements soient effectués, constituent les conditions idéales. Quelques participants réutiliseraient un service « Achetez maintenant, payez plus tard » qui impliquerait des frais de service initiaux pour des articles plus coûteux. Selon ces participants, les frais de service représentent un faible pourcentage du coût global et les avantages de faire l'achat immédiatement en valent la peine.

« Oui, s'il n'y avait aucun intérêt et si vous ne voulez ou ne pouvez pas payer d'avance, pourquoi pas? Tant que vous effectuez les paiements et qu'il y a une option de versements égaux plus petits et que vous ne faites pas simplement reporter le moment du remboursement, c'est bien. Vous devez être en mesure de faire des versements faciles en cours de route pour étaler le remboursement, sans quoi vous ne faites que repousser un problème à plus tard, mais ça reste un problème. »

« Je ne ferais pas un paiement forfaitaire à nouveau. J'utiliserais plutôt l'autre type de paiement où vous pouvez avoir un sursis de quelques mois, mais où vous devez ensuite le rembourser. »

Quelques participants affirment qu'ils n'utiliseraient plus un service « Achetez maintenant, payez plus tard » à l'avenir, principalement parce qu'ils croient qu'ils sont maintenant en meilleure position financière pour économiser et effectuer des achats plutôt que de s'engager à payer par versements. Ces quelques participants ont l'impression d'avoir maintenant la capacité financière d'économiser de l'argent pour un achat, ou de payer en argent comptant (ou par carte de crédit, et de régler le solde mensuel) afin de ne pas avoir à effectuer de paiements ultérieurs.

« Nous sommes maintenant dans une meilleure situation financière. J'aimerais que ça dure, car je suis beaucoup plus susceptible d'attendre et d'économiser que d'utiliser un autre service "Achetez maintenant, payez plus tard". »

## K. CONSEILS AUX AMIS OU À LA FAMILLE

La plupart des participants disent qu'ils recommanderaient le service « Achetez maintenant, payez plus tard » qu'ils ont utilisé. Personne ne dit qu'il ne recommanderait absolument pas le service à un ami ou à un membre de sa famille, même si un participant affirme que ce n'est pas fait pour les gens dont la situation financière est incertaine.

« Je suggérerais d'y jeter un coup d'œil. J'ai eu une expérience très positive et les services étaient faciles à utiliser. »

« Je ne le suggérerais pas à une personne qui n'est pas stable financièrement. Ce n'est pas parce que vous avez de l'argent aujourd'hui que vous en aurez plus tard. »

De nombreux participants, cependant, y vont d'une ou de plusieurs mises en garde. Certains d'entre eux soulignent qu'ils pousseraient leurs amis et leur famille à se poser des questions sur leur capacité à payer. Certains déclarent que ce type de service ne devrait pas être utilisé pour trop dépenser ou pour acheter des articles qui sont agréables à avoir, et non nécessaires (c.-à-d., pas pour des articles de luxe). Un participant soutient que cela devrait être réservé aux commerçants de confiance (c.-à-d. ceux qui ont une bonne réputation).

« Je dirais que oui, c'est une bonne manière de fonctionner. Si vous ne pouvez pas payer tout de suite, pourquoi pas? Pour autant que vous êtes conscient de ce que vous dépensez et que vous ne dépensez pas trop par rapport à votre capacité de remboursement. »

« Oui, je le recommande, surtout si l'entreprise a une bonne réputation, un bon service à la clientèle et de bonnes évaluations. »

« Lancez-vous, mais en toute connaissance de cause. Si vous ne pensez pas pouvoir effectuer les paiements aujourd'hui, pourquoi pourriez-vous les faire demain? Toute personne qui n'a peut-être pas un emploi garanti ou qui n'a pas de bonnes compétences budgétaires ne s'en sortirait pas bien. »

De plus, certains participants indiquent qu'ils veilleraient à ce que leurs amis et leur famille connaissent tous les frais associés à l'achat et à ce qu'ils sachent que les frais d'intérêt peuvent être très élevés s'ils ne paient pas le produit dans le respect des modalités du plan de remboursement.

« Attention aux frais cachés. Tenez compte de tous les aspects. Ils peuvent dire qu'il y a un faible intérêt, mais si vous additionnez tous les paiements, l'article peut vous coûter 50 % de plus que le prix d'origine. »

« Je leur dirais de s'assurer d'effectuer les paiements, car si vous ne le faites pas, des intérêts seront perçus, ce qui va à l'encontre de l'objectif. »

« Par exemple, pour ma fille, je lui dirai de faire attention. Je lui demanderais si elle en a vraiment besoin, de s'assurer qu'il s'agit d'une source fiable et que le service est clair. »

# SOMMAIRE ET CONCLUSIONS

## A. SERVICES « ACHETEZ MAINTENANT, PAYEZ PLUS TARD » EN LIGNE (SOMMAIRE)

Les participants qui ont utilisé des services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne l'ont fait dans le cadre d'achats effectués sur le Web, généralement au cours des six mois précédant l'entretien (tard en 2020 ou au début de 2021). Les achats comprenaient une vaste gamme d'articles de valeur relativement basse, comme des lentilles de lunettes de soleil, des vêtements, des pneus d'été et des articles de jardinage, souvent pour un prix total allant de 100 à 600 dollars<sup>4</sup>.

Les participants qui ont utilisé pour la première fois un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne ont obtenu des renseignements au moment de passer à la caisse et avaient généralement l'intention d'utiliser un autre mode de paiement pour effectuer l'achat, souvent une carte de crédit. Dans certains cas, pour les clients utilisant ce type de service pour une deuxième ou une troisième fois, le possible recours au service était un facteur du processus décisionnel et ils s'attendaient à pouvoir en profiter.

Presque tous les participants affirment que l'information sur le service était claire et facile à suivre. Les plans de remboursement offerts s'étalaient le plus souvent sur quatre à six paiements, prévus toutes les deux semaines pendant deux à trois mois. Presque tous les participants sont d'avis que les modalités étaient clairement énoncées, y compris les montants et les dates des versements, sans intérêts ni frais de service, à moins du non-respect des obligations de paiement. Cependant, personne ne se rappelle que des renseignements clairs étaient fournis quant à l'incidence sur la cote de crédit, le cas échéant. Ils considèrent comme pratique et facile à suivre le processus consistant à rester à jour et à faire des paiements. Même si l'un d'eux ne se souvient pas d'avoir reçu des rappels par courriel, tous les autres participants affirment avoir reçu des rappels et, dans certains cas, des confirmations de paiement. Un participant affirme aussi que l'application mobile est très conviviale et utile.

---

<sup>4</sup> Un achat était pour des vacances, avec un prix considérablement plus élevé et des versements échelonnés sur plusieurs années.

Tous les participants indiquent que les montants des versements étaient assez bas (généralement de 25 à 100 dollars toutes les deux semaines), de sorte que le respect des obligations ne rimait pas avec des difficultés ou des contraintes financières. Personne ne décrit de différends en lien avec les paiements.

Ils déclarent tous qu'ils utiliseraient de nouveau le service, plus de la moitié l'ayant déjà fait. Ils recommanderaient également tous le service à d'autres personnes, à condition qu'elles soient à l'aise avec leur capacité de respecter les obligations de paiement pour éviter de payer des intérêts et que les paiements ne leur causent pas de contraintes financières. Ils décrivent le service comme pratique et facile à utiliser, ce qui permet d'éviter de porter le plein prix d'achat à une carte de crédit ou de retirer le montant intégral d'un compte bancaire plutôt que d'étaler les versements (c.-à-d. en plusieurs montants plus petits et plus faciles à gérer).

## **B. SERVICES « ACHETEZ MAINTENANT, PAYEZ PLUS TARD » DE CARTES DE CRÉDIT (SOMMAIRE)**

Les utilisateurs de services « Achetez maintenant, payez plus tard » d'une carte de crédit les ont généralement utilisés en magasin, de quelques mois à dix-huit mois avant l'entretien, bien que presque tous les utilisateurs connaissent ce type de service avant la plus récente utilisation. Les achats pour des articles à des prix plus élevés sont plus fréquents, comme des électroménagers et des meubles, souvent avec des montants totaux de 1 000 à 5 000 dollars ou plus. Quelques-uns ont d'abord découvert ce type de service dans une publicité d'un magasin (p. ex., circulaires, télévision), mais certains ont été informés de ces services sur place, et la plupart des utilisateurs reçoivent généralement des détails en magasin. La plupart souhaitent utiliser ce type de service parce que leur achat coûtait davantage que ce qu'ils pouvaient payer en argent comptant ou parce qu'ils ne pouvaient pas payer avec une carte de crédit. Pour certains, l'achat était urgent, en raison d'un événement comme un déménagement ou le bris d'un électroménager. Certains, cependant, indiquent qu'il était attrayant de pouvoir éviter de porter le montant intégral à une carte de crédit ou de retirer le montant intégral de leur compte bancaire, ce qui leur a donné une plus grande souplesse financière pour d'autres choses. Certains croient aussi que le fait d'éviter de payer des intérêts était une priorité parce qu'ils avaient déjà un solde élevé sur leur carte de crédit.

Les commentaires sur les renseignements fournis pour ce type de service sont plus variés. Bien que certains affirment avoir reçu tous les détails et que l'information était claire et facile à suivre, certains soutiennent ne pas avoir reçu tous les renseignements pertinents avant de conclure l'achat, alors que d'autres déclarent avoir dû « creuser » pour obtenir toutes les

réponses qu'ils cherchaient à obtenir. Un participant trouve que le vendeur d'un magasin où on lui a proposé un service était désorganisé dans la façon dont il présentait l'information et il affirme qu'il a fallu de nombreuses questions et plus d'une demi-heure pour bien comprendre les modalités. Plusieurs « surprises » sont décrites à la conclusion de la vente, y compris un paiement initial plus élevé que prévu et un niveau d'intérêt plus élevé en cas de non-respect du plan de remboursement.

Les plans de paiement pour ce type de service vont de versements mensuels à des paiements sur une ou plusieurs années, ou d'une option « Ne payez rien avant X mois » suivie par le remboursement total du montant. Dans ce dernier cas, plusieurs participants évoquent un processus où ils peuvent fixer le montant des versements qu'ils seraient à l'aise de payer pour s'assurer de respecter la date d'échéance du plan de remboursement. Une personne qui s'y est mal prise a subi des contraintes financières et a fini par payer beaucoup plus de frais d'intérêt que prévu. La leçon qu'elle a apprise est la valeur et la nécessité d'établir un plan de remboursement, malgré l'attraction qu'exerce la fonction « **Ne pas payer** ». Plusieurs participants affirment aussi que la prudence est de mise pour « éviter le piège » de payer beaucoup plus que le prix d'achat original à la fin du plan de remboursement.

Ces utilisateurs indiquent également qu'ils utiliseraient le service de nouveau, particulièrement pour un achat plus coûteux où il ne serait pas possible de payer ou de porter le plein montant à leur carte de crédit, à condition qu'ils puissent établir un plan de remboursement avec des versements exempts de contraintes financières. Ils affirment qu'ils recommanderaient aussi ce type de service à d'autres personnes pour la même raison et avec les mêmes mises en garde. Plusieurs disent également qu'ils devraient aussi se fier au commerce pour utiliser le service en magasin, en supposant que même s'ils ne connaissent pas le fournisseur du service « Achetez maintenant, payez plus tard », le magasin mettrait sa marque en jeu et, par conséquent, ils pourraient lui faire confiance.

## C. CONCLUSION

Les utilisateurs décrivent généralement les services « Achetez maintenant, payez plus tard » comme pratiques et faciles à utiliser, et croient qu'ils les aident à effectuer des achats sur lesquels ils ont un certain contrôle quant au calendrier des paiements, ce qu'ils trouvent utile. Les services « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne sont plus récents, la plupart des participants ayant utilisé ces produits uniquement pour les achats effectués en ligne en 2020 et en 2021. Ils considèrent tous les services comme faciles à utiliser et croient que l'information est présentée immédiatement et clairement. L'incidence sur la cote de crédit, le cas échéant, ainsi que les conditions qui y sont associées sont la seule information qu'il semble manquer.



Tous les utilisateurs ont conclu leur plan de remboursement avec la conviction que les montants et les dates des versements sont faciles à respecter, sans différend ni difficulté. Tous les participants soutiennent qu'ils l'utiliseraient de nouveau de tels services et que les avantages sont la facilité d'utilisation, les paiements plus abordables et la plus grande souplesse financière.

Les personnes qui utilisent des services « Achetez maintenant, payez plus tard » de cartes de crédit rapportent également de bonnes expériences, bien qu'il y ait une certaine variation dans la quantité de détails fournis. Toutefois, leurs expériences sont issues d'un plus grand bassin de fournisseurs de services et de commerces sur une plus longue période (parfois des décennies), ce qui entraîne évidemment une moindre cohérence en ce qui concerne le service et même le rappel des participants. De même, certaines expériences plus récentes suggèrent que des programmes de versements mensuels sont mis en place sur le moment ou que les consommateurs ont la possibilité d'établir un plan de remboursement pour éviter de se retrouver dans une situation où ils paient plus que ce qu'ils avaient prévu au moment de l'achat.

Les participants sont généralement d'avis que les services « Achetez maintenant, payez plus tard » sont très utiles et faciles à utiliser. Ils offrent la possibilité d'effectuer des achats qui seraient autrement inaccessibles et donnent une grande souplesse financière. Pourvu qu'il y ait des renseignements clairs et complets sur les modalités, y compris des calendriers de remboursement faciles à suivre, avec des rappels pour garder les utilisateurs sur la bonne voie, les services semblent convenir aux gens qui évaluent adéquatement leur capacité à respecter les obligations.

# ANNEXES

## A. MÉTHODOLOGIE

### Sondage en ligne

Le questionnaire du sondage a été élaboré par l'autorité chargée du projet de l'ACFC, après examen par les Associés de recherche EKOS. Le questionnaire portait sur la sensibilisation et l'utilisation de services Achetez maintenant, payez plus tard, sur la façon dont le processus se déroule pour les gens qui utilisent ces services (renseignements destinés aux consommateurs sur le service et sur les conditions, type d'achat et méthode d'achat), sur la motivation à utiliser ce type de service, ainsi que sur la nature de tout litige ou impact négatif découlant de l'utilisation de ces services.

Après la programmation, le sondage a été mis à l'essai par 42 répondants (25 anglophones, 17 francophones). Le temps moyen requis pour répondre au sondage était de 7 minutes en ligne et de 11 minutes au téléphone. Puisqu'aucun changement important n'a été apporté, ces mises à l'essai ont été retenues dans l'échantillon final.

Dans tous les cas, les répondants au sondage, âgés de 18 ans et plus, étaient choisis au hasard. L'échantillon comprenait des répondants de toutes les provinces et tous les territoires, et l'enquête était menée en français et en anglais, ainsi qu'à l'aide d'un lien accessible pour ceux qui utilisent un téléphone mobile ou une technologie de lecture d'écran. Tous les échantillons des sondages étaient issus du panel *Probit* des Associés de recherche EKOS, assemblé au moyen de la composition aléatoire pour échantillonnage à partir d'une base composée de personnes dotées d'un téléphone cellulaire ou filaire, ce qui offre un recoupement de l'ensemble des Canadiens munis d'un accès téléphonique. Le processus de recrutement était réparti de manière à refléter telle quelle la population du Canada (selon la définition de Statistique Canada). Ainsi, avec ses quelque 120 000 membres, le panel *Probit* peut être tenu comme représentatif de la population canadienne (c'est-à-dire qu'une population cible donnée comprise dans notre panel correspond de près à l'ensemble de la population), et il est donc possible de lui attribuer une marge d'erreur. Tous les ménages ou particuliers faisant partie de *Probit* étaient d'abord joints au téléphone. La nature du panel leur était alors exposée en détail (tout comme notre ligne de conduite en matière de confidentialité) et des données démographiques étaient recueillies. La situation du répondant était dès lors établie, selon le mode de communication à employer lors d'un sondage, c'est-à-dire téléphone filaire ou

cellulaire (la communication devant se faire en ligne, au téléphone ou par la poste). Cette variable du « genre de service téléphonique » (cellulaire seulement, ligne terrestre seulement ou les deux), recueillie lors de la présélection, servait à la création de l'échantillon de répondants utilisant un téléphone cellulaire seulement. Comme pour tout échantillon par composition aléatoire, les cas du panel Probit sont tenus pour former un échantillon probabiliste.

En tout, 1 034 cas achevés sont inclus dans l'échantillon prélevé entre le 16 et le 27 mars, 2021. La marge d'erreur associée est de plus ou moins 3,1 pour cent, à un intervalle de confiance de 0,95 (soit 19 fois sur 20) dans le cas des résultats 50/50. En tout, 66 personnes de l'échantillon indiquaient avoir utilisé un service Achetez maintenant payez plus tard. Ce sous-échantillon comporte une marge d'erreur pouvant atteindre 12,2 %. La répartition régionale est la suivante :

**Tableau 1 – Répartition régionale de l'échantillon de sondage**

<b>Province/Région</b>	<b>Nombre de cas achevés</b>
Colombie-Britannique	141
Alberta	137
Manitoba et Saskatchewan	82
Ontario	391
Québec	217
Atlantique	66
Total	1 034

Le processus de collecte de données du sondage comprenait l'envoi d'un courriel d'invitation bilingue aux membres identifiés et randomisés de l'échantillon en ligne. Le courriel, envoyé par les Associés de recherche EKOS à tous les membres de l'échantillon du panel Probit, comprenait une brève description du sondage et du respect de la confidentialité, ainsi qu'un lien hypertexte vers le site Web du sondage. Une fois qu'ils recevaient l'invitation, les membres de l'échantillon cliquaient sur le lien du sondage et étaient dirigés à un site Web où se trouvait le questionnaire. Les répondants pouvaient répondre au sondage sur tout appareil connecté à Internet dans la langue officielle de leur choix ou utiliser une version avec technologie de lecture d'écran pour les personnes ayant une déficience visuelle. Le sondage était aussi conçu pour les appareils mobiles.

Le questionnaire était hébergé sur un serveur Web sécurisé et établi à l'aide d'un système à NIP, de sorte que seules les personnes ayant un NIP valide y avaient accès. Le NIP permettait également aux répondants de retourner en arrière à tout moment pour terminer de remplir le

questionnaire avant de l'envoyer (en cliquant sur un lien fourni dans le courriel d'invitation). Une barre de progression apparaissait sur chaque page du sondage en ligne pour montrer aux participants leur évolution dans le sondage. Les répondants pouvaient lire la politique de confidentialité ou accéder en tout temps à une version accessible. Ils étaient également informés qu'ils pouvaient répondre au sondage en anglais ou en français, en utilisant le lien du sondage bilingue comprenant à chaque page une fonction de changement de langue. Dans le cas de l'échantillon de Canadiens, 15 % des membres du panel Probit ayant une préférence pour les sondages téléphoniques (ou lorsque les strates d'échantillons en ligne étaient faibles) étaient interrogés au téléphone, par l'intermédiaire d'une équipe d'enquêteurs formés et bilingues.

L'invitation informait aussi les répondants que toutes leurs réponses étaient totalement confidentielles et qu'aucune réponse ne serait liée à des noms précis. Les Associés de recherche EKOS offraient du soutien technique pendant toute la période de collecte de données du sondage, y compris un numéro sans frais et un courriel. Les répondants étaient informés de leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la façon dont ces droits seraient protégés tout au long du processus de recherche. Pour ce faire, les mesures suivantes ont été prises : informer les répondants du but de la recherche; nommer le ministère commanditant la recherche et le fournisseur de la recherche; informer les répondants qu'ils étaient libres de participer ou non à l'étude et que les renseignements qu'ils fourniraient seraient protégés en vertu des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Toute information compromettant la qualité des données recueillies était fournie aux répondants une fois le questionnaire rempli, y compris les renseignements sur le commanditaire de l'étude. De nombreuses questions du sondage s'adressaient au sous-groupe de 66 utilisateurs de services Achetez maintenant payez plus tard. Étant donné qu'il n'y a pas de statistiques connues sur ce sous-groupe de la population et qu'une valeur de pondération était calculée pour chaque répondant dans l'échantillon global, la même valeur était appliquée à l'intégralité des données, y compris pour les questions destinées au sous-groupe d'utilisateurs de services Achetez maintenant payez plus tard. Les résultats étaient également comparés pour les questions du sous-groupe d'utilisateurs de services Achetez maintenant payez plus tard à l'aide de données pondérées et non pondérées afin de mettre en évidence les écarts limités.

Une fois les données recueillies, chaque base de données était vérifiée pour en garantir la qualité. Le codage a aussi été mené à terme. Les résultats du sondage étaient pondérés en fonction des données de Statistique Canada concernant l'âge, le sexe, le niveau de scolarité et la région afin de rendre l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population âgée de 18 ans et plus.

Des tableaux de données étaient créés pour chaque sondage afin d'isoler les résultats des principaux sous-groupes à utiliser dans l'analyse (p. ex., résultats de chaque question par segments démographiques clés, comme le groupe d'âge, le sexe, la région, ainsi que le fait d'utiliser ou non ce type de service).

### Taux de réponse et biais de non-réponse

Le taux de réponse pour l'enquête préliminaire en ligne a été de 17,6 pour cent, selon une formule mise au point par l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing de concert avec le gouvernement du Canada. En tout, 3 946 invitations par courriel ont été envoyées, dont 13 n'ont pu être distribués au destinataire, pour un échantillon valide de 3 933 cas. En tout, 882 cas valides ont été achevés et aucun d'entre eux n'a été exclu du sondage pour inadmissibilité<sup>5</sup>, ce qui a permis de créer le numérateur des réponses dans le calcul du taux de réponse. Le taux de réponse en ligne est de 19,2 %. En tout, nous avons tenté de joindre 1 831 membres du panel au téléphone, dont 45 numéros de téléphone n'étaient pas valides, pour un échantillon valide de 1 786 numéros. Au nombre de ces cas, 154 ont été achevés (152) ou tenus pour inadmissibles (répondants âgés de moins de 18 ans). Le taux de réponse au téléphone est de 8,6 %.

**Tableau 2 – Taux de réponse au sondage (en ligne et au téléphone)**

	En ligne	Téléphone
<b>Nombre total d'invitations (c)</b>	<b>3 946</b>	<b>1 831</b>
Invalides	13	45
<b>Échantillon valide</b>	<b>3 933</b>	<b>1 786</b>
Non-réponse	3 006	1 621 <sup>6</sup>
Partiellement rempli.	45	11
<b>À l'intérieur du champ – Réponse</b>	<b>882</b>	<b>154</b>
Inadmissible	0	2
Terminé	882	152
<b>Taux de réponse (À l'intérieur du champ – Réponse/échantillon valide)</b>	<b>19,2 %</b>	<b>8,6 %</b>

La comparaison de chaque échantillon non pondéré avec les données du recensement de 2016 de Statistique Canada laisse entrevoir des sources de biais systématique semblable dans chacun des échantillons des sondages, conformément au modèle qui se dégage de la plupart des sondages menés auprès du grand public. Du point de vue des études, les membres de

<sup>5</sup> Moins de 18 ans.

<sup>6</sup> Comprend 56 refus.

l'échantillon du sondage sont un peu plus scolarisés que l'ensemble de la population, 36 % affirmant avoir un diplôme universitaire alors que cette proportion est de 26 % dans la population. Il y a aussi dans chaque sondage une légère sous-représentation de Canadiens âgés de plus de 65 ans (18 % comparativement à 22 % dans la population) et de Canadiens nés à l'extérieur du Canada (12 % contre 22 % dans la population).

### **Entrevues de suivi**

Parmi les 1 034 répondants du sondage, 66 indiquaient avoir utilisé des services Achetez maintenant payez plus tard au cours des 18 derniers mois. Chacun d'eux était invité à participer à une entrevue de suivi. En tout, 39 personnes ont accepté et 20 ont pris part à une entrevue téléphonique de suivi entre le 21 avril et le 3 mai 2021. Ces participants devaient décrire leur expérience et formuler des commentaires sur leurs impressions à l'égard de ces services, y compris les avantages et les inconvénients perçus. L'entrevue comprenait un ensemble de neuf questions, dont certaines visaient à obtenir plus de détails. Aucune définition formelle n'était fournie aux participants au moment de l'entrevue. Le guide d'entretien se trouve à l'annexe B. Les entrevues duraient de 25 à 30 minutes. Les participants recevaient des honoraires de 50 dollars en contrepartie de leur temps.

Les entrevues étaient enregistrées à des fins de prise de notes. Ces notes décrivaient les thèmes généraux des réponses, ainsi que des citations anonymes représentatives. Les résultats sont décrits en fonction de l'analyse du contenu effectuée à partir d'un examen des notes prises par les trois chercheurs principaux dans ces entrevues. Aucun codage officiel des réponses n'a été effectué. Les deux chercheurs principaux organisant les entretiens ont plutôt créé un ensemble de notes se fondant sur l'examen de sommaires de chaque entrevue, sur une évaluation des thèmes clés présentés, ainsi que sur un compte rendu approximatif de participants faisant des déclarations tombant dans le même thème. Ce processus comprenait le signalement de certaines des citations les plus utilisées pour illustrer un thème donné. Il convient de noter que les résultats des entrevues sont de nature qualitative. Ces résultats ne doivent pas être généralisés et ne peuvent être utilisés pour estimer le pourcentage de Canadiens susceptibles d'avoir une vision semblable. Les résultats des entrevues de suivi fournissent des détails et des renseignements supplémentaires, mais les résultats du sondage en ligne (non décrits dans ce rapport) servent à présenter des expériences et des perspectives représentatives. Conformément à l'article 10.2.3 des normes pour la recherche sur l'opinion publique de TPSGC, « une recherche qualitative est conçue pour révéler une vaste gamme d'opinions et d'interprétations, plutôt que pour mesurer le pourcentage de la population cible ayant un point de vue particulier. Les résultats ne doivent pas être utilisés pour estimer la

proportion numérique ou le nombre de personnes de la population ayant un point de vue en particulier puisqu'ils ne sont pas statistiquement extrapolables ». <sup>7</sup> Dans le but d'éviter de donner l'impression que ces résultats peuvent être extrapolés à l'ensemble de la population, des termes comme « quelques-uns », « certains » et « la plupart » sont utilisés pour indiquer de manière générale des points de vue, plutôt que des pourcentages précis. Afin d'assurer une compréhension mutuelle des termes utilisés dans l'analyse, les lignes directrices suivantes ont été utilisées pour analyser et produire des rapports sur les résultats des participants :

- « Quelques participants » = au moins deux personnes, mais moins de 25 %;
- « certains participants » = 25 à 49 %;
- « plusieurs participants » = 50 à 75 %;
- « la plupart des participants » = plus de 75 %;
- « presque tous les participants » = 95 % ou plus.

Il faut également comprendre que l'information fournie par les participants est de nature subjective et qu'elle se fonde sur ce dont ils se rappellent et sur leurs perceptions de leurs interactions avec des commerçants et avec les informations fournies.

---

<sup>7</sup> Services publics et Approvisionnement Canada. Recherche qualitative. Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada. Dernière mise à jour : Printemps 2019.

## B. QUESTIONNAIRE

### WINTRO

#### *Intro pour sondage en ligne*

Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à ce court sondage que les Associés de recherche EKOS mènent pour le compte du gouvernement du Canada. Vous devriez pouvoir répondre au sondage en environ 15 minutes. Vous êtes libre d'y participer et toutes vos réponses resteront confidentielles.

Les renseignements que vous fournirez seront gérés en conformité avec les exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Vos réponses ne seront pas utilisées pour vous identifier, et aucune de vos opinions ne vous sera attribuée de quelque manière que ce soit.

Le sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Le code de vérification du projet est : 20210317-EK202

### DIRECTIVES

\* Si vous quittez le sondage avant d'avoir terminé, vous pourrez y revenir plus tard au moyen de l'adresse URL et vous obtiendrez la page où vous étiez en quittant. Les réponses que vous aurez données jusque-là auront été sauvegardées.

\* Pour toute question sur la façon de répondre au sondage, veuillez téléphoner à EKOS, au 1-866-211-8881, ou par courriel, à l'adresse [online@ekos.com](mailto:online@ekos.com). Nous vous remercions d'avance pour votre participation.

### PINTRO

#### *Intro par téléphone*

Bonjour. Je m'appelle... et je travaille pour les Associés de recherche EKOS. Pourrais-je parler à \_\_\_\_\_?

Nous menons un sondage court pour le compte du gouvernement du Canada. Vous devriez pouvoir répondre au sondage en environ 15 minutes. Vous êtes libre d'y participer et toutes vos réponses resteront confidentielles.

Les renseignements que vous fournirez seront gérés en conformité avec les exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Vos réponses ne seront pas utilisées pour vous identifier, et aucune de vos opinions ne vous sera attribuée de quelque manière que ce soit.

Le sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien. Le code de vérification du projet est : 20210317-EK202

### PRIV

Cet appel peut être enregistré pour contrôle de la qualité ou formation.



## QAGE

Veillez indiquer la catégorie d'âge à laquelle vous appartenez :

Moins de 18 ans	97
18 à 24 ans	1
25 à 29 ans	2
30 à 34 ans	3
35 à 39 ans	4
40 à 44 ans	5
45 à 49 ans	6
50 à 54 ans	7
55 à 59 ans	8
60 à 64 ans	9
65 à 69 ans	10
70 à 74 ans	11
75 ans ou plus	12
Je préfère ne pas répondre	98

## Q2

Avez-vous actuellement un compte-chèques ou un compte-épargne personnelle auprès d'une banque, d'une caisse populaire ou d'une société de fiducie? Veuillez inclure tout compte conjoint avec une autre personne.

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	98

## Q3

Connaissez-vous les services Achetez maintenant, payez plus tard?

Les services « Achetez maintenant, payez plus tard » sont un type de crédit qui vous permet d'acheter un produit ou un service immédiatement et de le payer au fil du temps (par exemple, en quatre paiements égaux toutes les deux semaines). Au Canada, PayBright, Sezzle et Afterpay figurent parmi les services Achetez maintenant, payez plus tard les plus importants. Les services Achetez maintenant, payez plus tard peuvent aussi être offerts par le biais de cartes de crédit. Lors de vos achats en ligne, les options de paiement Achetez maintenant, payez plus tard sont parfois expliquées à l'étape du paiement. Lorsque vous faites des achats en personne dans un magasin, le caissier ou le représentant commercial peut vous expliquer les options Achetez maintenant, payez plus tard.

Je n'en ai jamais entendu parler	1
J'en ai entendu parler, mais je ne les connais pas du tout	2
Je ne les connais pas très bien	3
Je les connais assez bien	4
Je les connais très bien	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q4

Au cours des 18 derniers mois, avez-vous utilisé un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas	99

## Q5

Pour la prochaine série de questions, pensez à votre expérience la plus récente avec un service Achetez maintenant, payez plus tard. Au cours des 18 derniers mois, combien de fois avez-vous utilisé un service Achetez maintenant, payez plus tard?

1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
Plus de 5 fois	6
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q6

Au cours des 18 derniers mois, avez-vous utilisé des services Achetez maintenant, payez plus tard par l'intermédiaire de deux fournisseurs différents ou plus (cela peut inclure des fournisseurs comme AfterPay, Sezzle et Paybright)?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q7

Au cours des 18 derniers mois, avez-vous dû effectuer des paiements prévus pour deux achats ou plus en même temps avec ce type de service?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q8 [1,5]

Quel type de service Achetez maintenant, payez plus tard avez-vous utilisé?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

**Achat en ligne** <Description du texte-survolé: Lorsque vous faites des achats en ligne, ces services vous sont présentés au moment du paiement. Par exemple, vous pouvez voir les options de payer avec une carte de crédit, avec une carte de débit ou PayPal, ainsi que le logo d'un service Achetez maintenant, payez plus tard, dont la promotion est parfois présentée comme la possibilité de payer en quatre versements.> 1

**Carte virtuelle** <Description du texte-survolé: Certains fournisseurs Acheter maintenant payez plus tard offrent une option de carte virtuelle par l'intermédiaire de détaillants participants. Vous demandez une « carte virtuelle » comme vous le feriez pour une carte de crédit conventionnelle. Toutefois, la carte virtuelle n'est valide que chez le détaillant qui vous a permis de l'obtenir et le crédit fourni n'est valable que pour une période de 24 heures. Si vous demandez et recevez une carte virtuelle par l'intermédiaire d'un détaillant participant, vous avez la possibilité de payer en utilisant la « carte virtuelle » au moment du paiement. Une fois votre achat terminé, vous recevrez un plan de paiement décrivant votre calendrier de paiement et les montants pour payer votre achat par carte virtuelle.> 2

**Carte de crédit existante** <Description du texte-survolé: Certains fournisseurs de cartes de crédit offrent une fonction Achetez maintenant, payez plus tard pour certains achats effectués avec leurs cartes de crédit. Selon l'émetteur de la carte de crédit, vous ne pouvez utiliser la carte que chez des détaillants particuliers. Ces types d'ententes vous permettent de payer un achat (ou une série d'achats) précis admissibles au fil du temps à l'aide d'un plan de paiement structuré. Ces plans incluent généralement une période promotionnelle sans intérêt ou un taux d'intérêt inférieur.> 3

**Nouvelle carte de crédit** <Description du texte-survolé: Certains fournisseurs de cartes de crédit offrent une fonction Achetez maintenant, payez plus tard pour certains achats effectués avec leurs cartes de crédit. Selon l'émetteur de la carte de crédit, vous ne pouvez utiliser la carte que chez des détaillants particuliers. Ces types d'ententes vous permettent de payer un achat (ou une série d'achats) précis admissibles au fil du temps à l'aide d'un plan de paiement structuré. Ces plans incluent généralement une période promotionnelle sans intérêt ou un taux d'intérêt inférieur.> 4

**En magasin** <Description du texte-survolé: Les forfaits Achetez maintenant, payez plus tard peuvent également être offerts et fournis en magasin au point de vente.> 5

Je préfère ne pas répondre 98

Je ne sais pas 99

## Q9 [1,15]

Pour quelle(s) raison(s) avez-vous choisi d'utiliser un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

Pour éviter les intérêts et les frais sur mes autres produits de crédit 1

En raison du taux d'intérêt promotionnel 2

Je n'ai pas de carte de crédit 3

J'ai une carte de crédit, mais je n'aime pas l'utiliser 4

J'ai atteint ma limite de crédit avec ma ou mes cartes de crédit 5

Je ne pouvais pas me permettre l'achat tout de suite 6

Je voulais emprunter de l'argent sans vérification de crédit 7

J'ai du mal à obtenir l'approbation pour d'autres types de crédit (par exemple, une carte de crédit) 8

Pour m'aider à budgétiser 9

Un vendeur ou caissier a fait la promotion de l'option Achetez maintenant, payez plus tard 10

Le service Achetez maintenant, payez plus tard était annoncé sur le site web du commerçant 11

Le service Achetez maintenant, payez plus tard était annoncé en magasin 12

Je voulais l'essayer 13

Pour éviter les intérêts et les frais 14

Autre réponse (veuillez préciser) 77

Je préfère ne pas répondre 98

Je ne sais pas 99

## Q10 [1,8]

Quel type de produit ou de service avez-vous acheté avec un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

Produits électroniques 1

Vêtements et articles de mode 2

Meubles ou électroménagers 3

Articles ménagers essentiels 4

Épicerie 5

Livres, films, musique, jeux et autres divertissements 6

Voyages (p. ex., forfaits vacances)	7
Autre réponse (veuillez préciser)	77

### Q11

Avant d'effectuer votre achat, avez-vous reçu des informations sur les coûts et les conditions générales du service?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q12

À quel point les informations qui vous ont été fournies avant d'effectuer votre achat étaient-elles claires?

Très claires	1
Plutôt claires	2
Peu claires	3
Très peu claires	4
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### PREQ13

Sur une échelle de 1 à 5, à quel point est-il facile de comprendre ce qui suit?

#### Q13A

Le montant de chaque paiement planifié

Très difficile à comprendre 1	1
Difficile à comprendre 2	2
Ni difficile ni facile à comprendre 3	3
Facile à comprendre 4	4
Très facile à comprendre 5	5
Je préfère ne pas répondre	98

#### Q13B

Votre calendrier de paiement (c'est-à-dire les dates où vous deviez effectuer des paiements planifiés)

Très difficile à comprendre 1	1
Difficile à comprendre 2	2
Ni difficile ni facile à comprendre 3	3
Facile à comprendre 4	4
Très facile à comprendre 5	5
Je préfère ne pas répondre	98

#### Q13C

La façon dont vos paiements seraient effectués

Très difficile à comprendre 1	1
Difficile à comprendre 2	2
Ni difficile ni facile à comprendre 3	3
Facile à comprendre 4	4
Très facile à comprendre 5	5
Je préfère ne pas répondre	98

### Q13D

Le montant des pénalités ou des frais d'intérêt pour tout paiements manqués ou partiels	
Très difficile à comprendre 1	1
Difficile à comprendre 2	2
Ni difficile ni facile à comprendre 3	3
Facile à comprendre 4	4
Très facile à comprendre 5	5
Je préfère ne pas répondre	98

### Q13E

Le coût total de l'achat en comptant les intérêts et les frais	
Très difficile à comprendre 1	1
Difficile à comprendre 2	2
Ni difficile ni facile à comprendre 3	3
Facile à comprendre 4	4
Très facile à comprendre 5	5
Je préfère ne pas répondre	98

### Q13F

L'impact sur votre cote de crédit	
Très difficile à comprendre 1	1
Difficile à comprendre 2	2
Ni difficile ni facile à comprendre 3	3
Facile à comprendre 4	4
Très facile à comprendre 5	5
Je préfère ne pas répondre	98

### Q13G

La façon de résoudre un litige potentiel	
Très difficile à comprendre 1	1
Difficile à comprendre 2	2
Ni difficile ni facile à comprendre 3	3
Facile à comprendre 4	4
Très facile à comprendre 5	5
Je préfère ne pas répondre	98

### Q14

Quel est le montant du dernier achat que vous avez effectué à l'aide du service Achetez maintenant, payez plus tard?

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Moins de 100 \$	1
Entre 100 \$ et 200 \$	2
Plus de 200 \$	3
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q15

Si vous avez utilisé un service Achetez maintenant, payez plus tard plus d'une fois, quel était habituellement le montant de vos achats?

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Habituellement moins de 100 \$	1
Habituellement entre 100 \$ et 200 \$	2
Habituellement plus de 200 \$	3
Cela varie en fonction de ce que je recherche	4
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q16

Lorsque vous avez opté pour un service Achetez maintenant, payez plus tard, à quel point étiez-vous convaincu(e) que vous seriez en mesure d'effectuer tous les paiements prévus à temps et en totalité pour votre ou vos achats?

Pas du tout convaincu(e)	1
Moyennement convaincu(e)	2
Tout à fait convaincu(e)	3
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q17

Avez-vous dépensé plus d'argent ou moins d'argent (en tout) lors de l'utilisation du service Achetez maintenant, payez plus tard que vous en auriez dépensé si vous n'y aviez pas eu recours?

J'ai dépensé beaucoup moins	1
J'ai dépensé un peu moins	2
J'ai dépensé à peu près le même montant	3
J'ai dépensé un peu plus	4
J'ai dépensé beaucoup plus	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q18 [1,7]

Comment avez-vous effectué vos paiements planifiés?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Carte de crédit	1
Compte bancaire lié (compte chèques ou carte de débit)	2
PayPal	3
Carte prépayée	4
Virement électronique	5
Paiement de facture en ligne	6
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q19

Avez-vous effectué tous vos paiements prévus à temps et en totalité?

J'ai effectué tous mes paiements à temps et en totalité	1
J'ai remboursé la totalité du solde, mais j'ai manqué des paiements ou j'ai payé moins que le minimum	2
J'effectue toujours des paiements	97
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q19B

Jusqu'à maintenant, avez-vous effectué tous vos paiements à temps et en totalité?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q20 [1,4]

Parmi les situations suivantes, lesquelles se sont produites lors de vos paiements planifiés?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

J'ai manqué un ou plusieurs paiements planifiés	1
J'ai effectué un ou plusieurs paiements partiels ou incomplets	2
Je n'ai pas payé le solde total que je devais à la fin du délai de remboursement (pour un plan de remboursement structuré)	3
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q21 [1,6]

En raison de cela, lesquels des événements suivants se sont produits?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Des frais m'ont été facturés	1
Des intérêts m'ont été facturés	2
Mon taux d'intérêt a augmenté	3
J'ai perdu mon délai de grâce sans intérêt	4
Cela a eu un impact négatif sur ma cote de crédit	5
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q22 [1,8]

Pour effectuer un paiement planifié pour un achat effectué à l'aide d'un service Achetez maintenant, payez plus tard, avez-vous déjà dû effectuer l'une des choses suivantes?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Utiliser un découvert bancaire	1
Retarder le paiement d'une autre facture	2
Emprunter de l'argent à un membre de votre famille ou à un ami	3

Dépasser la limite de votre carte de crédit	4
Faire une avance de fonds	5
Contracter un prêt	6
Réduire vos biens essentiels ou vous en passer (p. ex., produits alimentaires ou repas)	7
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Aucune de ces réponses	97
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q23

Avez-vous déposé une plainte ou tenté de résoudre un litige concernant un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Oui, veuillez préciser	77
Non	78
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q24

À quel point le processus de règlement des différends était-il clair?

Très clair	1
Plutôt clair	2
Peu clair	3
Très peu clair	4
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q25

Avez-vous été en mesure de résoudre votre différend à votre satisfaction?

Oui	78
Non, veuillez préciser	77
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q26

Avez-vous l'intention de continuer à utiliser des services Achetez maintenant, payez plus tard à l'avenir?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q27 [1,3]

Pour quelles raisons avez-vous l'intention de continuer à utiliser des services Achetez maintenant, payez plus tard?

Veuillez préciser	77
Je préfère ne pas répondre	98



## Q28

En quoi la pandémie a-t-elle eu une incidence sur vos habitudes d'achat en ligne en général?

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Je fais beaucoup plus d'achats en ligne	1
Je fais un peu plus d'achats en ligne	2
Pas de changement	3
Je fais un peu moins d'achats en ligne	4
Je fais beaucoup moins d'achats en ligne	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q29

En général, comment évaluez-vous votre expérience avec les services Achetez maintenant, payez plus tard?

Très mauvaise	1
Plutôt mauvaise	2
Ni bonne ni mauvaise	3
Plutôt bonne	4
Très bonne	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q30

Envisageriez-vous d'utiliser un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Oui	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## Q31 [1,11]

Pour quelles raisons envisageriez-vous d'utiliser un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Pour éviter de payer des intérêts sur ma carte de crédit	1
En raison du taux d'intérêt promotionnel	2
Je n'ai pas de carte de crédit	3
Je n'aime pas utiliser des cartes de crédit	4
J'ai atteint ma limite de crédit avec ma ou mes cartes de crédit	5
Je ne pourrais pas me permettre l'achat tout de suite	6
Je voudrais emprunter de l'argent sans vérification de crédit	7
J'aurais du mal à obtenir l'approbation pour d'autres types de crédit (par exemple, une carte de crédit)	8
Pour m'aider à budgétiser	9
Juste pour l'essayer	10
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q32 [1,5]

Pour quelles raisons n'envisageriez-vous pas d'utiliser un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Je préfère utiliser d'autres modes de paiement	1
Je ne comprends pas comment ça fonctionne	2
C'est trop dispendieux	3
Je n'ai pas besoin de crédit	4
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q33

Selon vous, quel effet peut avoir la demande et l'utilisation d'un service Achetez maintenant, payez plus tard sur votre cote de crédit?

Un effet négatif considérable	1
Un petit effet négatif	2
Aucun effet	3
Un petit effet positif	4
Un effet positif considérable	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q34

Sur une échelle de 1 à 5, à quel point comprenez-vous le fonctionnement des services Achetez maintenant, payez plus tard?

Je ne les comprends pas du tout	1
Je les comprends seulement un peu	2
Je les comprends moyennement	3
Je les comprends	4
Je les comprends très bien	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q35 [1,3]

Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire au sujet des services Achetez maintenant, payez plus tard que vous n'avez pas eu l'occasion de commenter?

Oui, veuillez préciser	77
Non	78
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q36 [1,9]

Quels autres produits de crédit possédez-vous?

Choisissez toutes les réponses pertinentes

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste et accepter oui / non pour chacun>

Une carte de crédit	1
---------------------	---

Plus d'une carte de crédit	2
Un découvert bancaire	3
Un prêt sur salaire	4
Un prêt personnel	5
Une marge de crédit personnelle	6
Une marge de crédit hypothécaire	7
Une hypothèque	8
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Aucune de ces réponses	97
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q37

Veuillez sélectionner l'énoncé ci-dessous qui s'applique le mieux à vous :

<[Version téléphone]Intervieweur : Lire la liste>

Je paie toujours le solde de ma carte de crédit en entier et à temps	1
Je paie habituellement le solde de ma carte de crédit en entier et à temps, mais j'ai parfois un solde	2
J'ai régulièrement un solde de carte de crédit	3
J'effectue régulièrement des paiements en retard	4
Je paie régulièrement moins que le paiement minimum	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q38

Veuillez sélectionner l'énoncé ci-dessous qui s'applique le mieux à vous :

J'ai utilisé un prêt sur salaire une fois	1
J'ai utilisé un prêt sur salaire quelques fois	2
J'utilise régulièrement des prêts sur salaire	3
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

### Q39

Avez-vous déjà eu de la difficulté à rembourser un prêt sur salaire?

Oui, veuillez expliquer	77
Non	78
Je préfère ne pas répondre	98

### QINDIG

Ces dernières questions nous aideront à regrouper vos réponses avec d'autres que nous recevrons dans le cadre de cette enquête. Êtes-vous une personne autochtone, c'est-à-dire un(e) membre des Premières Nations, un(e) métis(se) ou un(e) Inuit(e)?

<[Version téléphone] ENQUÊTEUR, SI ON VOUS DEMANDE : Les termes « Premières nations » et « Indien de l'Amérique du Nord » font allusion au même type de personne. Certains répondants peuvent préférer utiliser un terme ou l'autre. Si le répondant dit « Esquimau/Inuit », codez la réponse comme « Oui ».>

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas répondre	99

## **QETHN**

Quelle est votre origine ethnique ou culturelle?

Africain	1
Caraïbes	2
Caucasien ou Européen	3
Asiatique de l'Est	4
Latino-américain ou hispanique	5
Moyen-oriental	6
Asiatique du Sud	7
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## **QBORN**

Êtes-vous né(e) au Canada?

Oui	1
Non	2
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas répondre	99

## **QBORN B**

En quelle année êtes-vous déménagé(e) ou avez-vous immigré au Canada pour la première fois?

Veuillez préciser :	77
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas répondre	99

## **QGENDR**

Quel est votre sexe?

Homme	1
Femme	2
Je préfère me décrire comme :	77
Je préfère ne pas répondre	99

## **QEDUC**

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé?

Moins qu'un diplôme d'études secondaires	1
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	2
Études collégiales ou universitaires sans diplôme, certificat ou grade (y compris d'une école de formation professionnelle, d'une école technique, d'une école de métiers, d'un CÉGEP ou d'une université)	3
Diplôme d'études collégiales ou certificat (y compris d'une école de formation professionnelle, d'une école technique, d'une école de métiers ou d'un CÉGEP)	4
Diplôme universitaire de premier cycle	5
Diplôme d'études supérieures (y compris un diplôme professionnel)	6
Je ne sais pas	98
Je préfère ne pas répondre	99

## QINC

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage l'année dernière?

Le revenu du ménage est le revenu total de toutes les personnes du ménage avant impôts

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 \$ ou plus	7
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## QINCB

Depuis le début de mars 2020, est-ce que le revenu total mensuel de votre ménage...?

A chuté de plus d'un tiers	1
A chuté de moins d'un tiers	2
Est resté plus ou moins stable	3
A augmenté, mais de moins d'un tiers	4
A augmenté de plus d'un tiers	5
Je préfère ne pas répondre	98
Je ne sais pas	99

## QEMP

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?

Travail à temps plein, c'est-à-dire 35 heures par semaine ou plus	1
Travail à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine	2
Travail autonome	3
Sans emploi, mais en recherche	4
Aux études	5
À la retraite	6
Pas dans la population active (p.ex., au foyer ou pas en recherche d'emploi)	7
Emploi saisonnier avec mise à pied pour la saison	8
Temporairement sans emploi, mais en attente d'un rappel	9
Mis(e) à pied de façon permanente et à la recherche de travail	10
Sans travail en raison d'un handicap, d'une maladie, de soins que vous prodiguez à quelqu'un, en quarantaine obligatoire ou isolement, etc.	11
Ne travaille pas pour une autre raison (p. ex., travail ménager non rémunéré, aux études, etc.)	12
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98

## QEMP2

Avant mars 2020, laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi?

Travail à temps plein, c'est-à-dire 35 heures par semaine ou plus	1
Travail à temps partiel, c'est-à-dire moins de 35 heures par semaine	2
Travail autonome	3
Sans emploi, mais en recherche	4
Aux études	5

À la retraite	6
Pas dans la population active (p.ex., au foyer ou pas en recherche d'emploi)	7
Emploi saisonnier avec mise à pied pour la saison	8
Temporairement sans emploi, mais en attente d'un rappel	9
Mis(e) à pied de façon permanente et à la recherche de travail	10
Sans travail en raison d'un handicap, d'une maladie, de soins que vous prodiguez à quelqu'un, en quarantaine obligatoire ou isolement, etc.	11
Ne travaille pas pour une autre raison (p. ex., travail ménager non rémunéré, aux études, etc.)	12
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98

## **QHOMÉ**

Êtes-vous actuellement propriétaire ou locataire de votre logement?

Propriétaire, avec une hypothèque	1
Propriétaire, sans hypothèque	2
Locataire	3
Je préfère ne pas répondre	98

## **QLANG**

À la maison, quelle langue parlez-vous le plus souvent?

Anglais	1
Français	2
Autre réponse (veuillez préciser)	77
Je préfère ne pas répondre	98

## **QMARITAL**

Quelle est votre situation de famille actuelle?

Vous êtes marié(e)	1
Vous habitez avec votre conjoint(e)	2
Vous êtes séparé(e)	3
Vous êtes divorcé(e)	4
Vous êtes veuf/veuve	5
Vous êtes célibataire vous n'avez jamais été marié(e)	6
Je préfère ne pas répondre	99

## **QCHILD**

Êtes-vous financièrement responsable d'un ou de plusieurs enfants qui habitent dans votre foyer ou à un autre endroit? Le cas échéant, de combien d'enfants s'agit-il?

Oui (veuillez inscrire le nombre d'enfants) :	1
Non	2
Je préfère ne pas répondre	99

## **QPOSTC**

Pour nous aider à mieux comprendre comment les résultats varient localement et par région, veuillez fournir les trois premiers caractères de votre code postal.

Veuillez préciser :	77
Je préfère ne pas répondre	99

## QPROV

Dans quelle province ou territoire habitez-vous?

Alberta	2
Colombie-Britannique	1
Manitoba	4
Nouveau-Brunswick	7
Terre-Neuve-et-Labrador	10
Territoires du Nord-Ouest	12
Nouvelle-Écosse	8
Nunavut	13
Ontario	5
Île-du-Prince-Édouard	9
Québec	6
Saskatchewan	3
Yukon	11
Je préfère ne pas répondre	99

## QCONSENT

Enfin, acceptez-vous que l'on communique avec vous pour d'autres questions de suivi?

Oui	1
Non	2
Nom :	1
Courriel :	1
Téléphone :	1
Ext.	1

## THNK

Le présent sondage a été effectué pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (FCAC). Merci beaucoup de votre participation. Ce sondage est enregistré en vertu de la *Loi fédérale sur l'accès à l'information*. Vos réponses ont été enregistrées et vous pouvez maintenant fermer la fenêtre de votre navigateur.

## THNK2

### *Filtré(e)*

Malheureusement, sur la base de vos réponses, vous n'êtes pas admissible à participer à ce sondage. Merci de nous avoir accordé de votre temps!

## C. GUIDE D'ENTREVUE

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a confié aux Associés de recherche EKOS le mandat d'effectuer des recherches sur l'opinion publique traitant de la sensibilisation, de l'utilisation et de l'expérience de Canadiens et Canadiennes à l'égard des services Achetez maintenant, payez plus tard. Dans le cadre de cette étude, EKOS organise une série d'entretiens en tête-à-tête avec des Canadiens afin de parler de leur expérience avec les services Achetez maintenant, payez plus tard. Vous avez récemment participé à notre sondage sur ce sujet et vous avez accepté que l'on communique avec vous pour une entrevue de suivi. Dans cet entretien, nous vous poserons quelques questions de suivi sur votre expérience avec ce type de service.

L'entretien devrait durer environ 20 minutes. Vous êtes libre de participer et votre confidentialité sera protégée. Aucune information pouvant révéler directement ou indirectement votre identité ne sera transmise ou publiée sans l'obtention préalable de votre consentement. Toutefois, l'entretien sera enregistré pour permettre à l'enquêteur de préparer des notes sommaires. L'enregistrement sera détruit à la fin du projet.

### 1) Dites-moi comment et quand vous avez utilisé un service Achetez maintenant, payez plus tard? (Utilisation générale)

- a) Combien de fois l'avez-vous utilisé?
- b) Quand l'avez-vous utilisé pour la première fois? Quand l'avez-vous utilisé pour la dernière fois?
- c) Où avez-vous eu recours à un service Achetez maintenant, payez plus tard (en ligne, en magasin, par le biais d'une carte de crédit)?
- d) Pourquoi l'avez-vous utilisé (type d'achat, montant approximatif, type de commerce)?

### 2) Comment avez-vous d'abord appris l'existence des services Achetez maintenant, payez plus tard? (Divulgateion et marketing)

- a) En ce qui concerne votre premier achat effectué à l'aide d'un service Achetez maintenant, payez plus tard, quand l'idée d'utiliser ce service vous est-elle venue? Comment le service vous a-t-il été présenté (en ligne ou en personne, sur un site Web, par un vendeur)?
- b) Des informations sur les services (le mode de fonctionnement) vous ont-elles été fournies avant que y ayez recours?
  - i) Comment ces informations vous ont-elles été présentées? Avez-vous trouvé ces informations faciles à comprendre?

### 3) Pour quelles raisons avez-vous utilisé le service Achetez maintenant, payez plus tard? (Raisons de l'utilisation)

- a) Est-ce que d'autres modes de paiement vous étaient offerts à ce moment? Le cas échéant, quels étaient-ils?
- b) Comment auriez-vous payé pour le ou les articles si le service Achetez maintenant, payez plus tard n'avait pas été une option?
- c) Pourquoi avez-vous choisi le service Achetez maintenant, payez plus tard plutôt que ces autres options de paiement? Quels étaient les avantages pour vous?
- d) Au moment où vous avez utilisé le service Achetez maintenant, payez plus tard, y avait-il des inconvénients à y avoir recours? Si c'est le cas, quels étaient-ils?



**4) Parlons de la façon dont les paiements ont été effectués. Tout d'abord, comment avez-vous fait le suivi de vos paiements (moment où ils étaient dus, montants à rembourser, etc.)? (Paiements)**

- a) Effectuez-vous actuellement des paiements pour un ou plusieurs achats effectués avec un service Achetez maintenant, payez plus tard?

Si la réponse est « Oui » :

- a) Combien de paiements pour des services Achetez maintenant, payez plus tard effectuez-vous actuellement (pour différents achats)?
- i) Quels défis ou difficultés y sont associés? Par exemple, avez-vous dû vous priver de quelque chose d'essentiel pour faire un paiement, comme de la nourriture? Avez-vous manqué ou retardé le paiement d'autres factures pour effectuer un paiement à un service Achetez maintenant, payez plus tard?
- b) Comment effectuez-vous vos paiements aux services Achetez maintenant, payez plus tard? Par exemple, par carte de crédit? Par le biais d'un compte bancaire?
- c) Combien de paiements, le cas échéant, avez-vous manqués?
- i) Combien ont été en retard?
- ii) Quels frais ou pénalités avez-vous dû payer?

Si la réponse est « Non »?

- a) Comment avez-vous effectué vos paiements aux services Achetez maintenant, payez plus tard? Par exemple, par carte de crédit? Par le biais d'un compte bancaire?
- b) Combien de paiements pour des services Achetez maintenant, payez plus tard avez-vous faits (pour différents achats)?
- c) Quels défis ou difficultés y étaient associés? Par exemple, avez-vous dû vous priver de quelque chose d'essentiel pour faire un paiement, comme de la nourriture? Avez-vous manqué ou retardé le paiement d'autres factures pour effectuer un paiement à un service Achetez maintenant, payez plus tard?
- d) Combien de paiements, le cas échéant, avez-vous manqués?
- i) Combien étaient en retard?
- ii) Quels frais ou pénalités avez-vous dû payer?

**5) Décrivez tout impact négatif ou positif que l'utilisation d'un service Achetez maintenant, payez plus tard a eu pour vous.**

- a) S'il est négatif, y a-t-il un différend en cours ou passé à ce sujet ou y en a-t-il eu un qui est maintenant résolu?
- b) Si c'est le cas, parlez-moi du processus de règlement des différends. Quelles mesures avez-vous prises pour régler votre différend?
- c) Le processus est-il/était-il clair et facile à suivre?
- d) Que pensez-vous du processus?
- e) Quelles conséquences l'utilisation d'un service Achetez maintenant, payez plus tard a-t-elle sur votre cote de crédit?

**6) Utiliseriez-vous à nouveau un service Achetez maintenant, payez plus tard? Pourquoi ou pourquoi pas?**

**7) Si un ami ou un membre de votre famille vous demandait des conseils concernant l'utilisation d'un service Achetez maintenant, payez plus tard, que lui diriez-vous? Pourquoi?**

- 8) **En général, comment décririez-vous votre expérience avec l'utilisation de ce type de service? Diriez-vous qu'elle est positive ou négative? Diriez-vous que ce type de service est une bonne chose ou une mauvaise chose? Les avantages l'emportent-ils sur les inconvénients dans votre cas?**
- 9) **Y a-t-il d'autres aspects des services Achetez maintenant, payez plus tard que vous aimeriez partager avec nous qui n'ont pas été abordés?**

*Merci de votre participation*

## **D. SCÉNARIOS D'UTILISATION DE SERVICES « ACHETEZ MAINTENANT, PAYEZ PLUS TARD »**

### **Scénario 1 – Ça marche pour moi (travail saisonnier)**

- Homme de 40 à 45 ans des provinces de l'Atlantique. Employé saisonnier.
- Achat en ligne de matériel de jardinage (environ 400 dollars) au printemps 2021 (achat urgent).
- Il a eu recours à un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne à trois reprises. Il a aussi utilisé une carte de crédit de Home Dépôt en ligne par le passé.
- Il a utilisé pour la première fois un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne, qui consistait en quatre versements égaux sur deux mois. Un courriel lui a été envoyé avec le plan de remboursement, les dates, les modalités, etc. Selon lui, les renseignements étaient faciles à suivre et les versements étaient faciles à faire et à suivre.
- Ça marche pour lui parce que son travail est irrégulier, avec des hauts et des bas d'une semaine à l'autre. Il n'a pas toujours de l'argent pour des achats urgents, mais il sait quand il va travailler et quand l'argent entrera.
- Il n'aime pas donner les renseignements de sa carte de crédit en ligne. Il veut éviter de payer des intérêts ou d'accumuler des dettes. Il est très préoccupé par la dette, ainsi que par l'utilisation de cartes de crédit et par le vol d'identité. Il a déjà été victime d'un vol d'identité par le biais de sa carte de crédit de Capital One, où des milliers de dollars ont été portés à sa carte pour des frais de transport à l'étranger. Même si Capital One a assumé la responsabilité de ce vol d'identité, il est très prudent quant aux endroits où il partage les renseignements de sa carte de crédit.
- Il n'a jamais eu de problème avec les paiements (p. ex., manquement d'un versement ou différend en lien avec le remboursement). Il effectue des paiements par l'entremise d'un compte bancaire. « Je n'achète jamais rien à moins de savoir que j'aurai l'argent pour payer. Je fais très attention à cela. »

### **Scénario 2 – Juste pour voir (essai pilote)**

- Homme de 25 à 29 ans de la province d'Ontario. Travailleur à temps plein.
- Il a découvert le service tard en 2020 en effectuant un achat en ligne (fenêtre contextuelle à la caisse proposant quatre versements sans intérêts ni frais de service – Sezzle). Une option de paiement différé était également offerte, sans pénalité. Un courriel lui a été envoyé avec tous les renseignements pertinents : montants des versements, dates, modes de paiement, options de paiement différé, conditions de pénalité et frais, etc., tous très clairs et faciles à suivre.
- L'achat était de 150 dollars pour du matériel et des vêtements requis pour le travail. Il a depuis utilisé une autre fois un service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne.
- Il avait l'intention d'utiliser sa carte de crédit pour faire l'achat, mais il était curieux de connaître l'offre de Sezzle et il a voulu en savoir plus. Il a fait des recherches en ligne au moment où il a reçu l'offre et a décidé d'essayer. Il a aussi téléchargé et utilisé l'application mobile pour la même raison, car il était curieux de savoir à quel point cela fonctionnait bien. L'application était facile à utiliser (au moment d'effectuer et de faire le suivi des versements; notifications sur les versements requis,

confirmations des paiements effectués, confirmation d'un paiement différé sans pénalité, etc.). Il a également décidé de reporter un paiement pour essayer et pour voir le fonctionnement (même s'il avait les fonds nécessaires pour payer). Tout a fonctionné comme annoncé. Il n'est pas au courant de l'incidence sur la cote de crédit et n'a jamais reçu de notification de demandes de renseignements la concernant. (Il est inscrit pour recevoir des notifications de vérification de crédit.)

- En plus de vouloir l'essayer, aucuns frais ne seraient portés à sa carte de crédit au moment de l'achat et il n'aurait pas à payer d'intérêts, ce qui l'a motivé à utiliser le service. Cela signifiait aussi qu'il pourrait conserver plus longtemps son argent (surtout avec l'option de report de paiement).
- Même s'il avait l'argent nécessaire pour payer l'achat initialement, et aussi pour payer au moment prévu, il a effectué le paiement par l'intermédiaire de sa carte de crédit afin de prolonger la période pendant laquelle il gardait son argent sans pénalité.
- Il a aussi profité de l'occasion pour examiner le fonctionnement de l'application. Il a été particulièrement impressionné par le fonctionnement de l'application (par exemple, l'option de report offrait diverses dates de report possibles, le mode de paiement, la confirmation du report sans pénalité).

### **Scénario 3 – Plus c'est nouveau, mieux c'est (confusion par rapport à l'ancien service)**

- Femme de 30 à 34 de la province d'Ontario. Employée.
- Elle a découvert et utilisé une offre « Ne payez rien avant 24 mois » dans un magasin de meubles (comme Leon's ou The Brick) il y a plus de dix ans.
- Elle l'a utilisé pour l'achat de meubles il y a dix ans, puis d'un matelas il y a sept ans. Plus récemment, elle a effectué un achat en ligne et le service lui a été proposé au moment de passer à la caisse (PayBright).
- La première fois, elle l'a vu dans la circulaire d'un magasin, puis un vendeur lui a offert en magasin, mais celui-ci était désorganisé. Il n'était pas adéquatement préparé pour expliquer les détails de l'offre et n'a pas pu répondre aux questions. Elle a ensuite appris qu'elle devait avoir une carte de crédit du magasin et les frais de service n'étaient pas transparents avant l'achat. Seulement après l'achat, elle a découvert que les taxes devaient être entièrement payées dès le départ, ce qui était une surprise, le montant requis au départ étant beaucoup plus élevé que prévu.
- PayBright, en comparaison, est simple et clair et il n'y a pas de surprises ni de désorganisation.
- La première fois qu'elle l'a utilisé (il y a dix ans), il n'y avait aucune autre option (achat de 7 000 dollars et limite de crédit pas trop élevée). Elle a payé son premier prêt en versements pour le rembourser entièrement avant la date d'échéance. Elle ne voulait pas courir le risque de ne pas payer à temps. Il n'y a eu aucune autre surprise en cours de route après le problème initial.
- L'achat beaucoup moins coûteux effectué à l'aide de PayBright a été très facile à gérer. Aucun problème pour le remboursement.

#### **Scénario 4 – Solde maximal atteint (situation plus facile à gérer)**

- Femme de 35 à 39 ans de la province d’Ontario. Employée.
- Elle a découvert et utilisé le service pour l’achat en ligne de vêtements à l’automne 2020. Elle avait l’intention d’utiliser une carte de crédit. Le service « Achetez maintenant, payez plus tard » en ligne lui a été proposé au moment de passer à la caisse (QuadPay). Elle a fait une recherche sur Google et a décidé de l’essayer, car le solde de sa carte de crédit était déjà élevé et elle achetait plus que prévu (en dollars américains). Le service offrait quatre versements échelonnés sur deux mois.
- Elle l’a utilisé quatre fois de plus, chaque fois pour un peu moins de cent dollars (p. ex., PayBright).
- Elle a utilisé le service parce que le solde de sa carte de crédit était élevé et qu’elle n’était pas en mesure de le rembourser sans payer d’intérêts. Depuis, elle a réutilisé des services « Achetez maintenant, payez plus tard » parce que sa carte de crédit était pleine et qu’aucun autre crédit n’était disponible. Le service « Achetez maintenant, payez plus tard » lui a permis de faire de petits achats et de les rembourser en petits montants plus faciles à gérer. Cela a réduit son stress financier.
- En fin de compte, elle a réussi à effectuer des paiements même s’ils étaient regroupés dans plusieurs achats ou plans de remboursement au cours de la même période. Aucune difficulté, aucune pénalité et aucuns frais de retard.

#### **Scénario 5 – Payer ou ne pas payer – (leçon apprise)**

- Homme de 40 à 44 ans de la province d’Ontario. Employé.
- Il connaît et a utilisé ce service à trois ou quatre reprises au cours des dernières années, notamment pour acheter des meubles chez Leon’s ou The Brick en profitant d’une offre « Ne payez rien avant 24 mois ».
- Plus récemment, il a acheté un matelas en ligne (PayBright) en quatre versements. Il n’a jamais eu à effectuer de paiements parce qu’il a retourné le matelas et en a acheté un plus cher dans un magasin de matelas haut de gamme qui offrait un service « Achetez maintenant, payez plus tard ».
- À l’origine, il a acheté des meubles et d’autres articles ménagers – des achats plus coûteux. Le vendeur lui a offert l’option en magasin (il n’avait pas l’intention de recourir à cette méthode pour payer). Il n’a pas dépensé plus que prévu pour l’achat, mais il n’a pas non plus eu l’option de rembourser le solde grâce à des versements supplémentaires, d’après ce qu’il se souvient. L’offre « Ne payez rien avant 24 mois » était une meilleure option que l’utilisation de sa carte de crédit et des frais d’intérêt pendant une longue période qui venaient avec. Puisqu’il n’était pas « Assez discipliné pour effectuer les versements », il a dû payer son achat en un seul paiement à l’échéance. Il a utilisé sa carte de crédit à ce moment-là pour régler le solde, puis il a demandé un prêt personnel pour rembourser le solde de la carte de crédit. En fin de compte, il a payé plus que prévu, mais il a aussi appris une leçon. Il ne fera plus d’achat de cette manière, à moins qu’il n’y ait des prélèvements mensuels automatiques, ce qui lui permettrait d’établir un budget.
- Il a constaté que PayBright était clair et facile à suivre et qu’il aurait été facile de payer. Il en est de même pour le magasin de matelas – le service était clair et il était capable de respecter les obligations de remboursement. Il avait toutefois besoin de cette option pour le matelas haut de

gamme parce qu'il était trop près de la limite de sa carte de crédit pour effectuer un achat de cette envergure.

### **Scénario 6 – L'attrait (prendre avantage)**

- Homme de 65 à 69 ans des Prairies. Lui et son partenaire travaillent tous deux comme entrepreneurs et ont parfois besoin d'un coussin pour des achats plus importants.
- Ils sont allés à un magasin de meubles comme Leon's ou The Brick pour se procurer un réfrigérateur et sont tombés sur un ensemble de chambre à coucher en magasinant. (Ils avaient le même ensemble depuis 30 ans). Ils ont décidé de profiter de l'offre « Ne payez rien avant 24 mois » pour acheter les deux en même temps. Il avait déjà utilisé un tel programme et il était donc au courant de cette option depuis des années, bien qu'il ne l'ait d'abord pas utilisé pour l'achat du réfrigérateur. Cependant, le réfrigérateur a coûté plus cher que prévu en raison de la pandémie, puis il a ajouté l'ensemble de chambre à coucher. N'eût été l'offre « Ne payez rien avant 24 mois », ils auraient dû mettre une partie de l'achat sur la carte de crédit et payer des intérêts.
- Ils ont établi un paiement d'environ 100 dollars toutes les deux semaines à partir du compte bancaire de chaque partenaire et ils l'ont remboursé en six mois.
- Il y avait des frais initiaux minimes, mais acceptables pour la souplesse accrue de ne pas avoir à utiliser leur carte de crédit.