



# Sondage sur la pandémie de 2020 – dépôt direct

## *Sommaire*

### **Préparé à l'intention de Services publics et Approvisionnement Canada**

**Nom de la firme de recherche : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

**Numéro de contrat : EN890-210349/001/CY**

**Valeur du contrat : 146 376,70 \$**

**Date d'attribution des services : 6 juin 2020**

**Date de livraison des services : 1<sup>er</sup> octobre 2020**

**Numéro d'enregistrement : ROP 008-20**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec

[DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

*This report is also available in English*

## **LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS**

**Contact :** Susan Galley

### **Bureau d'Ottawa**

359, rue Kent, pièce 300

Ottawa (Ontario)

K2P 0R6

Téléphone : (613) 235 7215

Télécopieur : (613) 235 8498

Courriel : [pobox@ekos.com](mailto:pobox@ekos.com)

**[www.ekos.com](http://www.ekos.com)**

# SOMMAIRE

## A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Par le biais de l'initiative de dépôt direct, Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) s'efforce de réduire l'utilisation des chèques imprimés en faveur du dépôt direct, ce qui permet de réaliser des économies de plus de 17 millions de dollars par année. Entre 2011-2012 et 2019-2020, la proportion d'utilisateurs du dépôt direct est passée de 74 % à 91 %. Néanmoins, 30 millions de chèques sont toujours imprimés, postés et encaissés par des particuliers, des entreprises, des employés fédéraux et des retraités du gouvernement fédéral. Les paiements d'urgence versés à des Canadiens vulnérables pendant la pandémie de COVID-19 ont entraîné une augmentation importante des paiements au cours de l'exercice 2020-2021. Selon les estimations initiales, jusqu'à 100 millions de paiements supplémentaires pourraient être émis au cours de l'exercice en cours, dont environ le tiers pourrait être envoyés par chèque.

Des sondages à l'intention -des Canadiens recevant des paiements du gouvernement fédéral ont déjà été menés en 2013 et en 2016 afin de mieux comprendre ce que les Canadiens comprennent de l'important changement de passer des chèques au dépôt direct pour - les paiements du gouvernement du Canada, les - raisons pour ne pas s'y inscrire et les obstacles à l'inscription. À mesure que la proportion de gens recourant au dépôt direct augmente, il est de plus en plus difficile de convaincre les personnes qui continuent de recevoir des chèques. Par conséquent, le gouvernement doit mieux comprendre les raisons pour lesquelles les gens décident de ne pas s'inscrire au dépôt direct. La ronde actuelle de recherche sur l'opinion publique est essentielle pour obtenir de l'information permettant d'évaluer l'efficacité de l'approche du receveur général afin d'accroître le nombre de personnes qui passent des chèques au dépôt direct, surtout en ce qui concerne les bénéficiaires de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et de la Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants (PCUE), ainsi que d'autres prestations et paiements émis tout au long de la pandémie de COVID-19. Cette recherche servira également à :

- aider le gouvernement du Canada à élaborer et à distribuer des messages ciblés aux Canadiens de plusieurs groupes démographiques particuliers qui continuent de recevoir un grand nombre de chèques en comprenant
  - o les obstacles et les motivations liés à l'inscription;
  - o permettre le développement de tactiques et de canaux de communication, de promotion et de sensibilisation les plus efficaces;
- fournir un aperçu des meilleures méthodes de distribution pour promouvoir le dépôt direct auprès des publics prioritaires (p. ex., sites web, documents imprimés et numériques, radio ou télévision, organismes partenaires, comme des institutions financières et des ministères);

- être partagée avec des partenaires et des intervenants de SPAC, tels que les autres - ministères, -les institutions financières, -les associations nationales et -les fournisseurs de services de première ligne qui peuvent avoir une influence directe sur les Canadiens qui ne sont pas encore inscrits au dépôt direct afin de les convaincre de s’inscrire et de profiter de la commodité, de la fiabilité et de la sécurité du processus.

## B. MÉTHODOLOGIE

### *Sondage*

Le sondage a mené à l’achèvement de 3 080 questionnaires par des Canadiens et Canadiennes âgés de 18 ans et plus qui ont reçu au moins un paiement du gouvernement du Canada depuis mars 2020, ce qui comprend 883 personnes qui ont reçu au moins un paiement par chèque (soit 427 qui ne reçoivent que des paiements par chèque et 456 qui reçoivent des paiements par chèque et par dépôt direct), le principal groupe cible du sondage. Il comprend également 486 personnes qui se sont récemment inscrites au dépôt direct (294 depuis mars 2020 et 192 au cours des douze mois précédents), le groupe cible secondaire du sondage.

L’échantillon du sondage est issu du panel *Probit* des Associés de recherche EKOS, assemblé au moyen de la composition aléatoire 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 est réparti de manière à refléter la population du Canada (selon la définition de Statistique Canada). Ainsi, avec plus de 80 000 membres actifs, le panel *Probit* peut être tenu comme représentatif de la population canadienne (c’est-à-dire qu’une population cible donnée de notre panel correspond de près à l’ensemble de la population), et il est donc possible de lui attribuer une marge d’erreur. Dix pour cent des réponses de l’échantillon ont été recueillies avec des téléphones cellulaires seulement. Environ 40 % des réponses de l’échantillon ont été recueillies par des enquêteurs bilingues formés, alors que la majorité l’a été par le biais d’un questionnaire en ligne auto-administré.

La durée moyenne de l’entretien était de 12 minutes en ligne et de 16 minutes au téléphone, et les résultats ont été recueillis entre le 22 juin et le 20 juillet 2020 à la suite de tests approfondis dans les deux langues officielles en ligne et au téléphone. Le taux de participation a été de 12 % (28 % en ligne et 7 % au téléphone; 21 % par le biais du panel et 6 % avec le système de composition aléatoire). Des détails sur le taux de participation et sur les caractéristiques de l’échantillon sont disponibles à l’annexe A. Le questionnaire est fourni à l’annexe B.

Cet échantillon probabiliste recruté de façon aléatoire présente une marge d'erreur de +/-1,8 %. La marge d'erreur de chacun des groupes cibles oscille entre 3,3 et 4,5 %. Les résultats sont pondérés en fonction des proportions de la population selon la région, l'âge, le sexe et le niveau de scolarité. Puisque des efforts ont été déployés pour inclure un nombre minimal de cas des deux groupes cibles, la pondération inclut également la proportion de cas recueillis dans les deux groupes cibles (c.-à-d. les personnes qui reçoivent des paiements par chèque ou celles qui se sont récemment inscrites au dépôt direct), avant l'application de tout sur-échantillonnage afin de rétablir la représentation naturelle pour ces cas dans l'échantillon global.

### **Entretiens**

Les répondants du sondage qui indiquaient recevoir des paiements que par chèque ou qui s'étaient inscrits au dépôt direct depuis mars 2020 (après le début de la pandémie au Canada) ont été invités à participer à une entrevue téléphonique de suivi pour discuter plus en profondeur de leurs expériences et des motifs de leur décision. En tout, 21 entrevues ont été menées, dont la durée était d'environ 15 à 20 minutes. Douze ont été effectués avec des gens qui reçoivent des chèques seulement (dont quatre ont moins de 25 ans). Les neuf autres, des personnes récemment inscrites au programme, ont été interrogées sur les raisons qui les ont poussés à s'inscrire, ainsi que sur leur expérience avec le processus. Les participants des entrevues ont reçu un incitatif de 40 dollars en contrepartie de leur temps.

Les résultats des entrevues sont décrits dans les textes ombragés, ainsi que dans des citations représentatives anonymes. Il convient de noter que les résultats des entrevues sont de nature qualitative et directionnelle. Ces résultats ne sont pas conçus pour servir à estimer une proportion numérique ou le nombre de personnes de la population qui a une opinion précise, car, statistiquement parlant, ils ne sont pas prévisibles. Autrement dit, les résultats ne doivent pas être considérés comme représentatifs de ce que pensent les personnes qui reçoivent des paiements par chèque ou qui se sont récemment inscrites au dépôt direct. L'objectif est simplement de tenir compte de divers expériences et points de vue à titre indicatif. Pour cette raison, 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.

## C. PRINCIPALES CONSTATATIONS

### *Paiements reçus du gouvernement du Canada*

Un répondant de l'échantillon sur trois reçoit des suppléments réguliers ou liés à la pandémie sous la forme de crédits de TPS/TVH, alors que la même proportion reçoit des prestations du RPC ou de la SV. Environ une personne sur cinq reçoit la Prestation canadienne d'urgence (23 %) ou encore l'ACE ou une autre prestation pour enfant (20 %). Naturellement, il y a un certain chevauchement entre ces groupes, en particulier chez les gens qui reçoivent la PCU et des crédits de TPS/TVH, ainsi que, dans une moindre mesure, l'ACE. Environ quatre répondants sur dix n'ont reçu qu'un remboursement d'impôt depuis le début de la pandémie, en mars 2020.

Bien que 88 % des répondants reçoivent des paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct, 7 % ne reçoivent que des paiements par chèque et 5 % en reçoivent une combinaison de paiements par chèques et par dépôt direct. L'utilisation de chèques seulement est plus fréquente chez les personnes qui ne reçoivent qu'un ou deux paiements par année (p. ex., remboursement d'impôt). Presque tous les participants des entretiens savent qu'ils pourraient recevoir des paiements du gouvernement du Canada par dépôt direct.

### *Raisons de recevoir des chèques*

Plus d'une personne sur quatre qui reçoit des paiements par chèque a recours à cette méthode simplement parce qu'elle n'a pas eu le temps de s'inscrire au dépôt direct ou parce qu'elle préfère recevoir -un chèque- au moins pour certains paiements (c'est-à-dire de certains ministères). Un répondant sur cinq préfère ne pas fournir de renseignements bancaires au gouvernement, ou s'inquiète de la protection de sa vie privée ou de la mauvaise utilisation de ses renseignements personnels. De même, une personne sur cinq ne croit pas qu'il vaille la peine de recourir au dépôt direct pour un ou deux paiements par année. Quelques participants affirment également n'avoir tout simplement pas pris le temps de s'inscrire au dépôt direct. Certains d'entre eux déclarent toutefois préférer recevoir des chèques pour garder le contrôle, aussi bien pour décider du moment où ils font le dépôt que pour continuer d'utiliser les opérations bancaires qu'ils privilégient.

Trente pour cent des répondants qui reçoivent des chèques et des paiements par dépôt direct ne se sont tout simplement pas inscrits au dépôt direct à tous les ministères qui émettent des paiements. Une personne sur dix s'est inscrite au dépôt direct après avoir reçu des paiements par chèque. La commodité ou l'habitude est un facteur clé pour un répondant sur quatre qui

reçoit des chèques. Une personne sur cinq veut pouvoir examiner son chèque avant de le déposer ou préfère avoir le contrôle sur le moment et l'emplacement où le dépôt se fait.

### ***Inscription au dépôt direct***

Sept pour cent des personnes interrogées qui sont actuellement inscrites en dépôt direct ont procédé à leur inscription entre le moment présent et début de la pandémie, en mars 2020. Les participants des entretiens se sont inscrits au dépôt direct pour éviter les retards de Postes Canada dans le contexte de la pandémie, parce qu'ils ont envoyé une demande de PCU en ligne ou parce qu'ils jugent « plus sûre » l'utilisation du dépôt direct que les déplacements à leur institution financière.

Parmi les personnes qui se sont inscrites au dépôt direct avant la pandémie (de 2019 à février 2020), les deux tiers l'ont fait directement auprès du gouvernement du Canada, tandis que plus d'un répondant sur cinq l'a fait à son institution financière. -Un 7% utilisent les deux approches pour recevoir des paiements de différents ministères. Le taux de satisfaction à l'égard du processus d'inscription est élevé (92 %), ce qui constitue une nette hausse par rapport aux 84 % de 2016. Cette satisfaction se reflète aussi chez ceux qui ont récemment participé à des entretiens de suivi, bien que quelques participants aient parlé de problèmes techniques au cours de l'inscription.

### ***Perceptions à l'égard du dépôt direct et du processus d'inscription***

Le processus d'inscription n'est pas considéré comme particulièrement long ou éprouvant, même pour les gens qui reçoivent actuellement des chèques. Parmi les gens qui reçoivent des paiements par chèque seulement, la moitié indique être ouverte à utiliser le dépôt direct, alors que le cinquième est -quelque peu disposé à s'inscrire. Néanmoins, près d'un répondant sur trois de ceux qui ne reçoivent que des chèques n'est pas disposé à avoir recours au dépôt direct (et les cartes prépayées ne constituent pas non plus une solution de rechange souhaitable). Plusieurs d'entre eux évoquent à nouveau la protection de la vie privée, la sécurité et le contrôle comme les principaux obstacles, ainsi qu'une préférence générale pour la commodité et l'habitude de longue date qu'ils ont d'utiliser des chèques et des services bancaires en personne. De même, quelques participants des entretiens sont catégoriques quant à leur intention de ne pas s'inscrire au dépôt direct, indépendamment des garanties du gouvernement du Canada ou des options d'aide lors du processus d'inscription.

L'ouverture au dépôt direct est naturellement beaucoup plus grande parmi ceux qui reçoivent actuellement des paiements à l'aide des deux méthodes. Pour six personnes sur dix qui sont

disposées à s'inscrire, l'inscription en ligne, par le biais du gouvernement du Canada ou d'une institution financière, est la méthode la plus populaire, même chez ceux qui ne reçoivent actuellement que des chèques, et particulièrement chez les jeunes Canadiens. De nombreux participants des entretiens, en particulier des jeunes, remarquent que les paiements se font beaucoup plus vite lors de l'utilisation du dépôt direct. Quelques-uns croient également qu'il est plus fiable et plus respectueux de l'environnement que les paiements par la poste.

### ***Services bancaires et gouvernement***

Au même niveau qu'en 2016, sept Canadiens sur dix effectuent normalement leurs opérations bancaires à l'aide du site Web d'une institution financière. Même parmi ceux qui reçoivent des paiements seulement par chèque, six personnes sur dix effectuent généralement leurs opérations bancaires en ligne. Près de la moitié utilisent une application bancaire pour téléphone mobile, ce qui est en hausse depuis 2016. Deux répondants sur cinq effectuent des transactions bancaires par le biais d'un guichet automatique. En baisse par rapport à 2016, une personne sur quatre effectue généralement ses opérations bancaires auprès d'un caissier. Ceux qui reçoivent des paiements par chèque sont plus susceptibles d'utiliser un guichet automatique ou de s'adresser à un caissier.

La confiance dans la capacité du gouvernement du Canada de protéger les renseignements personnels est plus élevée chez ceux qui reçoivent des paiements par dépôt direct que chez ceux qui reçoivent des chèques, où une personne sur trois indique avoir moyennement confiance, ce qui représente une augmentation par rapport aux 25 % de 2016.

Moins d'un Canadien sur cinq recevant des paiements du gouvernement a modifié les renseignements bancaires que le gouvernement du Canada a dans ses dossiers. Parmi ceux qui les ont modifiés, près de deux personnes sur trois l'ont fait en ligne, notamment en ayant recours à Mon dossier de l'ARC ou de Mon dossier Service Canada.

### ***Ciblage des communications***

Près de la moitié des Canadiens qui reçoivent des paiements par chèque ont vu, lu ou entendu quelque chose sur une inscription au dépôt direct pour la réception de paiements. Plus de la moitié d'entre eux mentionnent un encart faisant la promotion du dépôt direct avec leur paiement par chèque. Un peu plus d'un répondant sur quatre évoque de l'information vue sur un site Web du gouvernement du Canada, bien que cette proportion soit beaucoup plus élevée chez les gens qui reçoivent des paiements par dépôt direct. Il n'est donc pas surprenant que la plus grande proportion des personnes qui reçoivent actuellement des paiements par chèque (la



moitié) croient encore que l'encart est la meilleure source de publicité et d'information sur le programme. Mettant en relief la valeur des partenaires financiers, près de la moitié des personnes recevant des chèques estiment qu'il serait préférable d'entendre parler de dépôt direct par l'intermédiaire d'un partenaire financier (une banque ou un conseiller financier). Aussi, environ un Canadien sur trois qui ne reçoit que des paiements par chèque croit avoir entendu parler des avantages d'une inscription au dépôt direct d'un employé d'une banque, d'un conseiller financier ou d'une autre personne offrant des conseils ou des renseignements financiers, et il serait susceptible d'envisager de s'y inscrire. D'autre part, quatre répondants sur dix déclarent que cela n'influencerait pas leur décision.

Le quart des répondants du sondage sont d'avis que le message le plus convaincant pour les persuader de s'inscrire au dépôt direct consisterait à leur dire que leurs paiements arriveraient plus rapidement, suivis par la commodité du processus et le fait de ne pas avoir à aller à la banque. Le troisième message le plus important est celui voulant que le dépôt direct soit « plus vert » et réduise les conséquences sur l'environnement. De façon plus générale, et sans lien au concept de dépôt direct, six répondants sur dix considèrent la sécurité et l'évitement de risques inutiles comme des facteurs clés dans la prise de décision. Près de la moitié d'entre eux parle également d'efficacité, de gain de temps ou de l'absence de perte de temps, bien que cela soit un facteur que mentionnent plus souvent les personnes qui sont déjà inscrites au dépôt direct que celles qui reçoivent des chèques. Le maintien du contrôle est un facteur décisionnel beaucoup plus important chez les gens qui reçoivent actuellement des paiements par chèque. La commodité est un facteur pour environ une personne sur trois, bien que généralement moins importante que les autres facteurs. Néanmoins, l'efficacité et la commodité sont aussi une combinaison importante pour une grande proportion de Canadiens.

## **D. NOTE AUX LECTEURS**

Les résultats détaillés de l'étude sont présentés dans les sections ci-dessous. Les résultats globaux sont présentés dans la section principale du rapport et sont normalement appuyés par un graphique ou une présentation tabulaire. Des textes à puces sont également utilisés pour mettre en évidence des différences statistiques importantes entre des sous-groupes de répondants. Si aucune différence n'est soulignée dans le rapport, cela signifie que la différence n'est statistiquement pas considérable<sup>1</sup> par rapport aux résultats globaux ou que cette différence est considérée comme beaucoup trop faible pour être digne de mention. Les détails de la

---

<sup>1</sup> Dans la mesure du possible, un test du chi carré et un test T standard ont été mis en application. Les différences notées étaient importantes dans une proportion de 95 %.

méthodologie et des caractéristiques de l'échantillon se trouvent à l'annexe A. Le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe B.

Les résultats des répondants de l'échantillon qui ont répondu « Je ne sais pas » ou qui n'ont pas fourni une réponse peuvent ne pas être indiqués dans la représentation graphique des résultats, particulièrement lorsqu'ils ne sont pas appréciables (p. ex., 10 % ou moins). Aussi, il est possible que les résultats ne donnent pas 100 pour cent en raison des arrondissements.

## **E. VALEUR DU CONTRAT**

La valeur du contrat du projet de sondage d'opinion publique est de 146 376,70 dollars (TVH incluse).

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No de contrat avec TPSGC : EN890-210349/001/CY

Date du contrat : 4 juin 2020

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à [DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:DepotDirect.DirectDeposit@tpsgc-pwgsc.gc.ca).

## **F. 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)