



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

Sommaire

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

This report is also available in English

Sommaire

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 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 : FC5-74/2-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-40800-2

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

Numéro de catalogue FC5-74/2-2021E-PDF (Anglais)
ISBN 978-0-660-40798-2

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

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 ligne¹. 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 :

¹ https://www.paiements.ca/a-propos/nouvelles/les-canadiens-dependent-et-achètent-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 commerçant². 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.

² 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 1034 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 »³. 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.

³ 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'étaient 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.

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)