

Rapport du bilan du Planificateur budgétaire

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

Ashley Wong, Jai Singh, Laura Goodyear, Bing Feng et Dilip Soman

Mars 2021 (mis à jour le 28 mars 2022, le 16 mai 2022 et le 31 août 2022)



À propos

Le présent rapport a été préparé par l'équipe du centre de recherche Behavioural Economics in Action at Rotman [BEAR] sous la supervision du professeur Dilip Soman pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada [ACFC]. Pour toute question ou demande de renseignements, veuillez contacter :

Dilip Soman ou Bing Feng
École de gestion Rotman
Université de Toronto
105, rue St. George
Toronto (Ontario) M5S 3E6

Courriel : dilip.soman@rotman.utoronto.ca ou bing.feng@rotman.utoronto.ca
Numéro de téléphone : 416-978-6980

Twitter : @UofT_BEAR @dilipsoman

Les auteurs tiennent à remercier le professeur Min Zhao et Jennifer Lyu pour leur rétroaction et leur soutien tout au long du projet. Nous remercions également Seona Bain, Maxim Baevsky, Daniella Turetski, Omar M'Hiri et Evan Griffiths pour leur aide dans la réalisation de cette étude, ainsi que Liz Kang pour la révision des textes et les illustrations.

Table des matières

Résumé	4
1. Introduction	7
1.1 Bien-être financier et planification budgétaire au Canada.....	7
1.2 Objectifs et méthodologie de recherche	9
2. Carte de parcours de l'utilisateur du Planificateur budgétaire	12
3. Analyse contextuelle	15
3.1 Revue de la littérature	15
3.2 Analyse comparative.....	17
3.3 Analyse des données de l'interrogation au passage de l'ACFC.....	23
3.4 Entrevues auprès d'utilisateurs	25
3.5 Analyse des indicateurs de rendement clés	28
4. Enquête sur les perceptions et expérimentation de l'outil	30
4.1 Spécifications de l'enquête et données sociodémographiques.....	30
4.2 Exemples de questions	32
4.3 Expérimentation de l'outil de budgétisation	35
4.4 Résultats et principales constatations	37
5. Recommandations et discussion	47
5.1 Plans d'action recommandés et coûts associés [Analyse coûts-avantages]	47
5.2 Mises en garde et recommandations.....	49
Références	58
Annexes	60
Annexe A : Résultats du sondage sur les perceptions – Données sociodémographiques	61
Annexe B : Résultats du sondage sur les perceptions – Comportement en matière de budgétisation	65
Annexe C : Résultats du sondage sur les perceptions – Perceptions et convictions	71
Annexe D : Sondage.....	81

Résumé

De nombreux Canadiens craignent de se retrouver en manque d'argent et ont l'impression que leur situation financière est fragile (ACFC, 2022). L'établissement d'un budget est crucial pour de nombreux Canadiens, car des études montrent que la budgétisation aide les gens à gérer les contraintes monétaires et à atteindre leurs objectifs financiers (Kan et al., 2015). Malgré les nombreux outils de budgétisation et gabarits de budget mis à la disposition des Canadiens, nous nous concentrerons dans ce rapport sur le Planificateur budgétaire interactif de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), un outil numérique qui aide les Canadiens à mieux gérer leurs objectifs financiers. Le présent rapport vise à fournir un bilan du Planificateur budgétaire et à définir les éléments clés à prendre en compte pour son développement, son optimisation et son amélioration futurs.

Nous avons réalisé le bilan et l'analyse en utilisant une approche en deux phases. Premièrement, nous avons recueilli et analysé des données secondaires, notamment au moyen d'une revue de la littérature, d'une analyse comparative, d'une interrogation au passage de l'ACFC et d'une analyse des indicateurs de rendement clés (IRC).

- Revue de la littérature** : La revue de la littérature nous donne un aperçu des recherches existantes sur la prise de décisions financières, les comportements en matière de budgétisation et la distinction entre l'établissement d'un budget et le suivi budgétaire. Des études ont révélé qu'il existe une distinction d'ordre comportemental entre l'établissement d'un budget et le suivi budgétaire. Les consommateurs peuvent vouloir être financièrement responsables et établir un budget, mais il existe souvent un fossé entre l'intention et l'action qui les empêche de respecter leurs objectifs budgétaires. Les résultats de la revue de la littérature ont permis de comprendre pourquoi les budgets fonctionnent et pourquoi le suivi budgétaire est important pour de nombreux utilisateurs.
- Analyse comparative** : Nous avons identifié les attributs et les fonctionnalités uniques du Planificateur budgétaire de l'ACFC, après avoir comparé 12 outils de budgétisation en ligne différents selon 38 caractéristiques différentes. Parmi les principaux atouts du Planificateur budgétaire de l'ACFC, mentionnons un niveau élevé de personnalisation et un sommaire visuel très détaillé et interactif de l'état du budget de l'utilisateur sur la page des résultats budgétaires. L'une des faiblesses du Planificateur budgétaire de l'ACFC, par rapport à d'autres solutions, est qu'il ne suscite peut-être pas le degré de « fidélisation » souhaité, c'est-à-dire que sa conception n'encourage peut-être pas suffisamment les utilisateurs à continuer à se servir de l'outil pour faciliter le suivi budgétaire. Un résumé détaillé de l'analyse comparative se trouve à la page 17.
- Interrogation au passage** : Notre analyse des données de l'interrogation au passage 2020 de l'ACFC a révélé que la plupart des participants à l'enquête ont trouvé l'outil facile à utiliser et utile pour atteindre leurs objectifs financiers. Cependant, pour les personnes dont les principaux objectifs étaient d'établir un nouveau budget, de rembourser des dettes ou de se fixer des objectifs d'épargne, une grande proportion a déclaré ne pas être entièrement convaincue de l'utilité du Planificateur budgétaire.
- Analyse des indicateurs de rendement clés** : À la fin de la première phase, nous avons établi une liste d'indicateurs de rendement clés (IRC) pour faire le bilan des

performances du Planificateur budgétaire au fil du temps. Notre liste comprend deux types de IRC : (a) les IRC existants et nouveaux de l'ACFC qui mesurent le niveau de notoriété, l'utilisation et la convivialité de l'outil, et (b) les IRC liés à la preuve du changement de comportement. Veuillez consulter la Figure 6 pour la liste complète des indicateurs de rendement clés.

Dans la deuxième phase, nous avons recueilli des données primaires par le biais d'entrevues auprès d'utilisateurs, d'une enquête en ligne et d'une expérimentation (enquête sur les perceptions et expérimentation de l'outil) afin de comprendre comment les personnes perçoivent les différents aspects du Planificateur budgétaire et quels aspects de l'outil sont importants pour les Canadiens. En outre, nous avons recueilli les commentaires de l'équipe de projet de l'ACFC qui avait participé au déploiement et à la diffusion de l'outil pour vérifier les résultats de notre étude.

- **Entrevues auprès d'utilisateurs** : À partir des informations recueillies lors de 16 entrevues réalisées auprès d'utilisateurs, nous avons créé des cartes de parcours qui illustrent les différentes voies qu'un utilisateur peut emprunter lorsqu'il utilise le Planificateur budgétaire et nous avons identifié certains obstacles potentiels à une expérience utilisateur optimale. La grande majorité des personnes interrogées ont fait part de commentaires positifs, mais ont également signalé quelques points faibles qui ont eu une incidence sur leur expérience. L'un des points faibles est le manque de personnalisation : le Planificateur budgétaire propose un grand nombre de catégories possibles de revenus, d'épargnes et de dépenses, indépendamment des sélections faites par les utilisateurs en matière de données sociodémographiques et de situation personnelle au cours du processus de création du profil utilisateur. Le deuxième point faible signalé par les personnes interrogées est le manque d'options pour un suivi efficace, à l'exception de l'URL unique.
- **Enquête quantitative et expérimentation de l'outil** : Ensuite, nous nous sommes associés à Canadian Viewpoint Services pour mener une enquête auprès d'un échantillon géographiquement représentatif de 1 500 Canadiens pour notre enquête sur les perceptions en matière de budgétisation et l'expérimentation de l'outil. L'enquête en ligne porte sur deux aspects : les perceptions et les convictions des gens à l'égard du Planificateur budgétaire et le comportement des Canadiens en matière de budgétisation (p. ex. type de budget, durée de la budgétisation, effort relatif au respect du budget, raisons de budgétiser, etc.) L'enquête sur les perceptions et l'expérimentation de l'outil ont permis de dégager plusieurs enseignements clés. (1) Les opinions sur le Planificateur budgétaire de l'ACFC sont positives, mais quelque peu incertaines. (2) Les perceptions à l'égard du Planificateur Budgétaire varient en fonction du contexte sociodémographique. (3) Les convictions les plus répandues à propos du Planificateur budgétaire sont cohérentes entre les différents groupes sociodémographiques. (4) Le « suivi des dépenses » constitue l'une des principales raisons pour lesquelles les participants établissent un budget. (5) Les personnes qui ont besoin du Planificateur budgétaire sont incertaines quant à son utilité, mais sont les plus susceptibles d'utiliser l'outil.

En combinant les résultats de l'analyse ci-dessus et les discussions avec l'équipe de projet de l'ACFC, nous proposons quatre séries de recommandations.

Recommandations :

- 1) L'ACFC devrait conserver le Planificateur budgétaire, le peaufiner, le consolider et le développer, tout en réfléchissant à son objectif ultime. L'analyse des données recueillies dans le cadre de l'interrogation au passage de l'ACFC, de nos entrevues qualitatives auprès d'utilisateurs et de notre enquête sur les perceptions permet de conclure que le Planificateur budgétaire est relativement convivial et peut potentiellement avoir une incidence sur les comportements en matière de budgétisation. L'analyse comparative montre également que le Planificateur budgétaire de l'ACFC présente un net avantage par rapport aux autres outils. Toutefois, certaines fonctionnalités peuvent être encore améliorées afin d'optimiser l'expérience de l'utilisateur. Nous résumons ces améliorations en trois groupes : peaufinage, personnalisation et favoriser la fidélisation. Voir la liste complète à la page 47. Une question importante à laquelle nous encourageons l'ACFC à réfléchir est de savoir quel devrait être l'objectif stratégique de son Planificateur budgétaire. L'une des possibilités est de positionner le Planificateur budgétaire de l'ACFC comme une « passerelle » ou un « tremplin » pour les personnes qui ne budgétisent pas vers un système de gestion financière plus efficace et plus prudent. Au lieu d'essayer de rendre l'outil actuel plus « accrocheur », une stratégie alternative pour l'ACFC pourrait consister à ne pas nécessairement chercher à accroître l'utilisation (ou l'usage répété) de l'outil, mais à mettre les Canadiens sur la voie de la budgétisation et donc d'une prise de décision plus prudente en matière financière.
- 2) L'ACFC devrait promouvoir davantage les habitudes bénéfiques en matière de budgétisation, modifier la façon dont les utilisateurs peuvent revenir au Planificateur budgétaire, et insérer des messages incitatifs sur le plan comportemental dans le processus de création et de suivi du budget. Les personnes interrogées dans le cadre de notre enquête sur les perceptions et expérimentation de l'outil ont indiqué que le suivi des dépenses constituait l'une des principales raisons d'établir un budget, mais la capacité insuffisante du Planificateur budgétaire en matière de fidélisation pourrait empêcher les consommateurs d'utiliser l'outil pour atteindre leurs objectifs de suivi du budget et des dépenses.
- 3) L'ACFC devrait repérer les informations superflues, les éviter et simplifier le processus de création du profil utilisateur.
- 4) L'ACFC peut accroître la notoriété du Planificateur budgétaire auprès du public, en établissant un partenariat avec les principales institutions bancaires et caisses populaires canadiennes, de façon à promouvoir l'utilisation du Planificateur budgétaire.

Le rapport est organisé en cinq parties. Tout d'abord, nous donnons un aperçu du niveau de bien-être financier au Canada et nous présentons notre méthodologie de recherche. Ensuite, nous présentons la carte du parcours de l'utilisateur pour documenter les processus étape par étape du point de vue de l'utilisateur. Troisièmement, nous incluons dans notre analyse contextuelle les résultats de la revue de la littérature, de l'analyse comparative, de l'analyse de l'interrogation au passage de l'ACFC, des entrevues auprès d'utilisateurs et de l'analyse des indicateurs de rendement clés. Quatrièmement, nous présenterons les résultats de l'enquête sur les perceptions et de l'expérimentation de l'outil, ainsi que les principaux enseignements tirés de cette enquête. Enfin, à la lumière des résultats de notre étude et de celle des équipes de projet de l'ACFC, nous proposons une série de recommandations, ainsi que des pistes de discussion, pour aider l'ACFC à réfléchir à l'avenir du Planificateur budgétaire.

1. Introduction

Le présent rapport est une analyse de l'outil interactif de budgétisation pour les consommateurs de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) – le Planificateur budgétaire de l'ACFC. L'analyse du Planificateur budgétaire a été effectuée par Behavioural Economics in Action à Rotman (BEAR), un centre de recherche situé à l'École de gestion Rotman de l'Université de Toronto.

En novembre 2019, l'ACFC a lancé son Planificateur budgétaire, une version remaniée de sa Calculatrice budgétaire, avec des fonctionnalités supplémentaires conçues pour renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs dans leurs décisions financières. Sous sa forme actuelle, le Planificateur budgétaire utilise des aspects de « l'introspection comportementale », tels que la ludification, la personnalisation des budgets, des conseils et des recommandations, dans le but d'améliorer l'interface utilisateur et stimuler l'engagement des consommateurs.

En juillet 2020, l'ACFC a organisé une rencontre avec BEAR pour discuter d'un bilan approfondi des attributs et du rendement du Planificateur budgétaire, afin de déterminer si le Planificateur budgétaire atteint les résultats escomptés et d'identifier les possibilités d'amélioration. Le rapport suivant, rédigé par les membres du personnel de BEAR, comprend la méthodologie que nous avons utilisé pour faire le bilan, un aperçu de nos activités de recherche et les résultats obtenus, les conclusions de cette étude et des recommandations pour l'avenir à court et à long terme du Planificateur budgétaire de l'ACFC.

1.1 Bien-être financier et planification budgétaire au Canada

L'Enquête sur les capacités financières de 2019 et l'Enquête sur le bien-être financier de 2018 de l'ACFC ont fait ressortir plusieurs chiffres clés concernant le niveau de bien-être financier au Canada :

- Le fardeau de la dette du Canada a augmenté – « La dette des ménages canadiens représentait 177 % du revenu disponible en 2019, contre 168 % en 2018 », 73,2 % des Canadiens déclarant une certaine forme d'endettement et 31 % estimant avoir trop de dettes.
- Le stress financier s'est également intensifié – 36 % des Canadiens « ont indiqué qu'ils avaient du mal à gérer leurs finances au quotidien ou à payer leurs factures », 8 % d'entre eux déclarant qu'ils « prennent du retard dans le paiement de leurs factures et autres engagements financiers » (contre 2 % en 2014).
- Les résultats de l'Enquête sur le bien-être financier au Canada (2019) ont révélé que les comportements, et non les facteurs économiques, jouaient le plus grand rôle dans la détermination du bien-être financier – 23 % du bien-être financier d'un participant était en corrélation avec son comportement en matière de gestion financière (comme l'établissement

d'un budget), tandis que 19 % était en corrélation avec des facteurs économiques (comme son revenu).

L'enquête de l'ACFC indique également l'utilité potentielle d'un planificateur budgétaire numérique accessible pour les Canadiens. Dans presque tous les aspects de la gestion financière (rembourser les dettes et les hypothèques, dépenser dans les limites des entrées d'argent mensuelles et éviter de trop emprunter), les Canadiens qui ont budgétisé ont mieux géré leur argent que ceux qui n'ont pas établi de budget, même s'ils étaient soumis à des contraintes similaires. Lorsqu'on leur a présenté différents systèmes de budgétisation, on a constaté que la méthode numérique était la plus efficace – « Les Canadiens qui utilisent activement les outils numériques pour établir leur budget (par rapport aux autres méthodes) sont parmi les plus susceptibles de ne pas avoir de retard dans le paiement de leurs factures et de gérer efficacement leur trésorerie mensuelle ».

La littérature évaluée par les pairs souligne également les avantages de la budgétisation pour les consommateurs. Dans leur article de 2015 intitulé « How Budgeting Helps Consumers Achieve Financial Goals », Christina Kan, John Lynch et Philip Fernbach constatent que la budgétisation, dans son ensemble, aide les consommateurs à résoudre un problème financier majeur : les dépenses excessives. Les auteurs constatent également que « l'établissement d'un budget réduit l'ambiguïté entourant ce que l'on peut ou ne peut pas se permettre et clarifie les objectifs financiers » et que, globalement, « l'établissement d'un budget aide les gens à gérer les contraintes monétaires et à atteindre leurs objectifs financiers ».

En outre, alors que nos recherches ultérieures établissent une distinction entre l'établissement d'un budget (ou la budgétisation) et le suivi budgétaire (la surveillance continue d'un budget), selon Kan et al. (2015), l'établissement d'un budget et le suivi budgétaire ont tous deux leurs mérites – « L'établissement d'un budget clarifie les objectifs financiers, tandis que le suivi budgétaire limite les tentations en intensifiant la *douleur de payer* ». Kan, Lynch et Fernbach (2015) traitent également de l'importance de la budgétisation dans leur article « Squeezed: Coping with Constraint through Efficiency and Prioritization ». Les chercheurs ont constaté que les personnes qui budgétisent, dans leur ensemble, sont capables de planifier et de résister aux impulsions comportementales avec plus de succès que les personnes qui ne budgétisent pas – lorsqu'elles sont confrontées à des limites financières, les personnes qui établissent un budget adaptent leurs habitudes de dépense de manière efficace et sont plus à même de gérer les dépenses excessives et les achats impulsifs.

1.2 Objectifs et méthodologie de recherche

Notre bilan du Planificateur budgétaire de l'ACFC avait cinq objectifs principaux :

- 1) Évaluer la satisfaction des utilisateurs à l'égard du Planificateur budgétaire – comment les utilisateurs perçoivent-ils son utilité et son applicabilité?
- 2) Évaluer l'incidence du Planificateur budgétaire sur les comportements durables en matière de budgétisation – l'utilisation du Planificateur entraîne-t-elle des changements notables et/ou quantifiables dans les choix budgétaires de l'utilisateur?
- 3) Développer des indicateurs de rendement clés (IRC) supplémentaires qui pourraient mieux évaluer le niveau de notoriété du Planificateur budgétaire, son utilisation et les changements de comportement qui en découlent.
- 4) Comparer le Planificateur budgétaire de l'ACFC à des outils en ligne similaires et évaluer si l'ACFC est la mieux placée pour développer et tenir à jour un outil de cette nature.
- 5) Identifier les principaux éléments à prendre en compte pour les futures initiatives de développement, d'optimisation et d'amélioration, grâce à l'intégration des données tirées de l'introspection comportementale et de l'expérimentation.

Pour atteindre ces objectifs, nous avons adopté une approche en deux phases. Les phases 1 et 2 ont nécessité de recourir à une approche multiméthodes pour intégrer les données existantes concernant le Planificateur budgétaire de l'ACFC et les comportements des utilisateurs en matière de budgétisation d'une manière générale.

Phase 1 : Analyse des données secondaires

L'objectif de la première phase était d'acquérir une compréhension de base de la littérature existante sur le comportement en matière de budgétisation, de contextualiser l'outil parmi d'autres outils similaires actuels, tant au niveau national qu'international, et de comprendre les perceptions des utilisateurs actuels du Planificateur budgétaire. Les résultats de la Phase 1 nous permettront de faire le bilan des forces et des faiblesses du Planificateur budgétaire.

Méthode	Objectif	Processus
Revue de la littérature	Passer en revue les recherches universitaires pertinentes, afin de dégager des pratiques et des comportements actuels en matière de budgétisation.	Recherche de publications sur l'introspection comportementale, notamment des livres, des articles de revues spécialisées, des livres blancs et des rapports d'études.

Analyse comparative	Comparer le Planificateur budgétaire de l'ACFC à d'autres outils de budgétisation bien connus des consommateurs, ce qui nous a permis d'identifier les attributs uniques du Planificateur budgétaire de l'ACFC et les caractéristiques qui se retrouvaient dans tous les outils populaires.	Comparaison du Planificateur budgétaire de l'ACFC avec 12 autres outils de planification budgétaire en ligne, selon 38 caractéristiques différentes. Création d'une feuille de calcul comparant la présence et l'absence de ces caractéristiques pour chaque outil.
Analyse des données de l'interrogation au passage de l'ACFC	Analyser les données de l'interrogation au passage sur le Planificateur budgétaire de 2019 et 2020 de l'ACFC, afin de comprendre les attitudes actuelles des utilisateurs à l'égard de l'outil.	Production de tableaux croisés à partir des données du sondage, qui ont permis de dégager les perceptions des utilisateurs et leur objectif principal lors de l'utilisation du Planificateur budgétaire.
Analyse des indicateurs de rendement clés	Créer une liste d'indicateurs de rendement clés (IRC) pour mieux faire le bilan du rendement du Planificateur budgétaire de l'ACFC par rapport aux objectifs initiaux fixés par l'ACFC.	Nous avons élaboré deux listes distinctes d'indicateurs de rendement clés, en nous appuyant sur les indicateurs préexistants de l'ACFC et en en créant de nouveaux en nous basant sur notre revue de la littérature.

Phase 2 : Collecte et analyse de données primaires

Après avoir terminé la Phase 1, nous avons encore plusieurs questions sans réponse. L'objectif de la Phase 2 était de recueillir des données primaires au moyen d'un sondage en ligne et de faire le bilan de la perception qu'ont les gens du Planificateur budgétaire de l'ACFC, en fonction des données sociodémographiques de l'utilisateur et de son comportement antérieur en matière de budgétisation. Les constatations de la Phase 2 nous permettront de comprendre comment les personnes perçoivent les différents aspects du Planificateur budgétaire, et quels aspects du Planificateur budgétaire sont importants pour les Canadiens.

Outre les entrevues auprès d'utilisateurs et l'enquête sur les perceptions et l'expérimentation de l'outil, nous avons également recueilli les commentaires de l'équipe de projet de l'ACFC. Il s'agissait de membres du personnel de l'ACFC qui ont participé au projet dès son lancement,

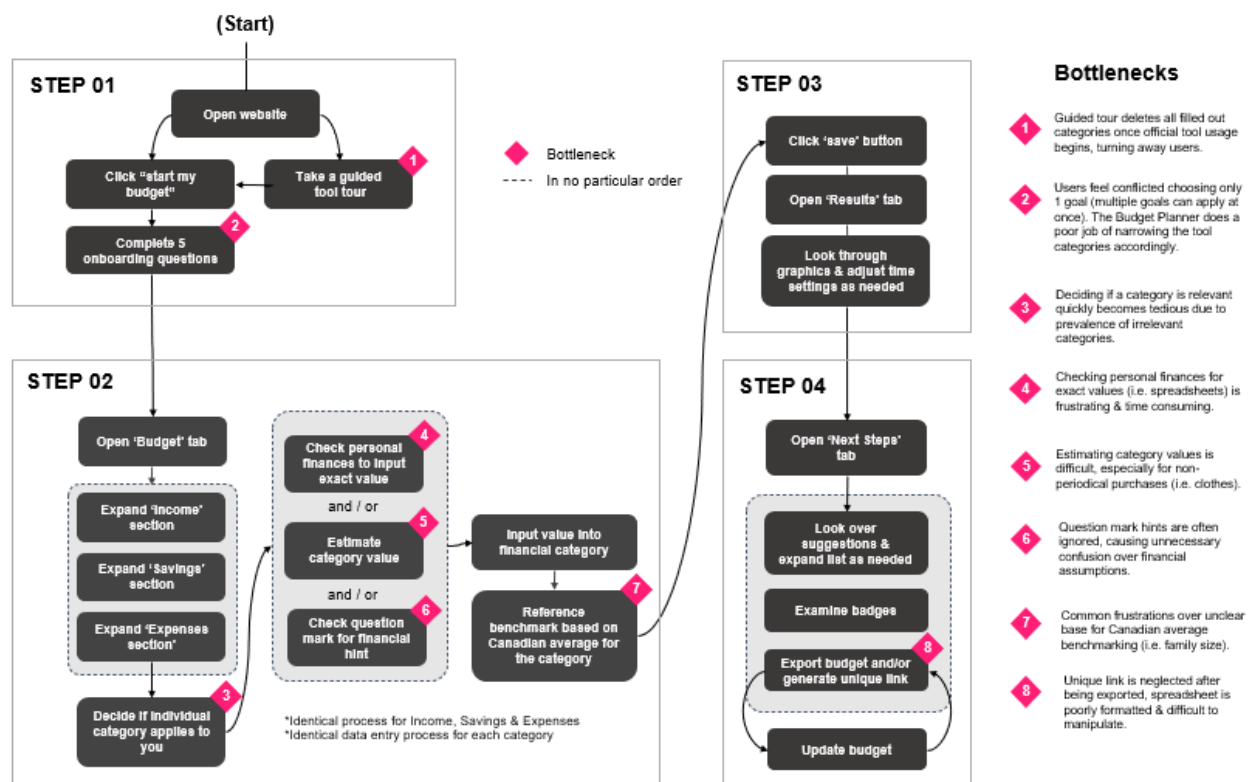
ainsi que d'autres personnes qui ont participé au déploiement et à la diffusion de l'outil. Les commentaires ont été recueillis avant nos propres activités de collecte de données. Les chercheurs qui ont recueilli et interprété les données primaires (comme décrit ci-dessous) n'avaient pas pris connaissance de ces commentaires, de manière à garantir que la collecte et l'interprétation des données ne soient pas faussées. Nous avons réexaminé ces commentaires lors de la préparation du présent rapport, et nous avons constaté qu'ils étaient très cohérents avec ce que nous avons découvert en menant nos propres recherches.

Méthode	Objectif	Processus
Entrevues auprès d'utilisateurs	Réaliser des entrevues auprès de Canadiens, tous à différents stades de leur vie et de leur parcours financier, afin de recueillir des données qualitatives sur leur première expérience avec le Planificateur budgétaire et d'obtenir des commentaires spécifiques qui ne sont pas disponibles dans les données de l'interrogation au passage.	Entrevues en ligne avec 16 Canadiens (8 hommes, 8 femmes), appartenant à quatre tranches d'âge différentes (20-29, 30-39, 40-49 et 50-65). Les personnes interrogées étaient libres de parcourir l'outil et d'exprimer leurs opinions et ont également été invitées à répondre à une série de questions ouvertes.
Enquête sur les perceptions et expérimentation de l'outil	Élaborer et administrer un sondage sur les perceptions en matière de budgétisation, afin de mieux faire le bilan des points de vue des Canadiens sur le Planificateur budgétaire.	Élaboration d'un sondage de 15 minutes et partenariat avec Canadian Viewpoint Services pour distribuer le sondage à un échantillon géographiquement représentatif de 1 500 Canadiens.

2. Carte de parcours de l'utilisateur du Planificateur budgétaire

La carte de parcours détaille de façon exhaustive les différentes voies qu'un utilisateur peut emprunter lorsqu'il utilise le Planificateur budgétaire de l'ACFC. La carte se divise en quatre grandes étapes : (1) processus de création du profil utilisateur dans le Planificateur budgétaire de l'ACFC; (2) saisie des données financières; (3) examen des résultats du budget; (4) présentation des prochaines étapes. Le fractionnement de ces étapes principales nous permet d'identifier les points faibles pouvant nuire à l'utilité et à la convivialité du Planificateur budgétaire, lesquels sont détaillés ci-dessous.

Figure 1. Carte de parcours de l'utilisateur du Planificateur budgétaire



Étape 1 : Processus de création du profil utilisateur – Les utilisateurs commencent par ouvrir le lien du Planificateur budgétaire, où ils ont la possibilité de parcourir les principales fonctions de l'outil ou de passer directement aux questions de création du profil utilisateur.

Étape 2 : Saisie des données financières – La majeure partie de la tâche du Planificateur budgétaire s'effectue directement après les questions de création du profil utilisateur, où les utilisateurs sont invités à saisir leurs données financières personnelles dans trois catégories : revenus, épargnes et dépenses. L'utilisateur doit décider si une catégorie est pertinente ou non

pour son mode de vie et s'il doit entrer des chiffres exacts basés sur ses finances personnelles ou estimer approximativement les montants à inscrire dans les catégories. En fonction des données saisies, l'outil fournit des valeurs de référence basées sur la moyenne canadienne.

Étape 3 : Examen des résultats du budget – Une fois leurs saisies terminées, les utilisateurs sont invités à sauvegarder leur budget, puis à examiner les résultats. Vous trouverez sur cette page la liste de leurs entrées et sorties d'argent, la ventilation de leurs dépenses par section et la comparaison globale avec le Canadien moyen. Les utilisateurs ont également la possibilité de modifier le « total affiché » pour une période différente, de sorte que leurs résultats peuvent être présentés sur une base hebdomadaire, bihebdomadaire, mensuelle ou annuelle.

Étape 4 : Présentation des prochaines étapes – Les utilisateurs se voient proposer des « prochaines étapes » en fonction du budget qu'ils ont créé. Ces étapes peuvent inclure des suggestions, comme se fixer un objectif d'épargne, mettre en place un fonds d'urgence ou commencer à planifier sa retraite. Les utilisateurs reçoivent également des « badges » en fonction de leurs actions de la configuration du Planificateur budgétaire (ces badges peuvent être partagés sur les médias sociaux). Les utilisateurs reçoivent également un lien Web unique qui leur permet de revenir à leur budget créé en ligne.

En outre, plusieurs obstacles potentiels à une expérience utilisateur optimale ont été identifiés. Ces obstacles ont mis en évidence des « sujets de préoccupation », c'est-à-dire des aspects qui pourraient frustrer les utilisateurs ou les dissuader d'utiliser pleinement les capacités de l'outil. Les deux obstacles pertinents sont : 1) manque de personnalisation (obstacle n°4) : le Planificateur budgétaire propose actuellement un grand nombre de catégories possibles de revenus, d'épargnes et de dépenses, indépendamment des sélections faites par les utilisateurs en matière de données sociodémographiques et de situation personnelle au cours du processus de création du profil utilisateur. Par conséquent, les utilisateurs doivent passer par le processus fastidieux de déterminer individuellement quelle catégorie est adaptée à leur situation financière. 2) Désintérêt pour un retour au budget établi (obstacle n°8) : L'URL unique proposée aux utilisateurs (comme moyen de revenir à leur budget en ligne) est souvent ignorée ou oubliée, ce qui complique inutilement la capacité de l'utilisateur à vérifier/suivre son budget. La version qui est proposée, une feuille de calcul téléchargeable, est mal formatée et ne possède pas les attributs positifs du planificateur en ligne (comme les graphiques visuels ou les liens externes vers d'autres outils de l'ACFC). Tout cela indique que, même si la feuille de calcul téléchargeable contient une liste de suggestions pour le suivi budgétaire, a) elle n'est pas souvent téléchargée, et b) si elle est téléchargée, elle n'est pas sauvegardée avec un nom de fichier facile à retrouver et dans un emplacement dédié, généralement perdue dans une multitude de fichiers divers dans le dossier « téléchargements ». Plus généralement, le fardeau cognitif qui pèse sur un utilisateur dont les capacités d'attention et d'organisation sont limitées peut être relativement élevé. Par conséquent, les utilisateurs risquent de ne pas revenir, ce qui nuit au processus de suivi budgétaire.

Bien que les huit obstacles puissent tous nuire à l'expérience de l'utilisateur, nous avons sélectionné ces deux aspects en raison de leur pertinence par rapport aux résultats que nous avons tirés des données primaires et secondaires. Nous verrons plus loin comment les participants à notre enquête souhaitent un suivi facile des dépenses – ces deux obstacles à une expérience utilisateur optimale rendent plus difficile la saisie facile et précise des données

financières d'un utilisateur, puis le retour rapide pour comparer son budget à ses habitudes de dépenses récentes.

3. Analyse contextuelle

3.1 Revue de la littérature

Dans le cadre de l'analyse contextuelle, nous avons d'abord effectué une revue complète de la littérature. Nous avons passé en revue les articles évalués par les pairs, dans les domaines de la planification financière, de la budgétisation et de la prise de décisions financières. Nous avons choisi des publications provenant de rapports et de revues spécialisées évaluées par des pairs. Ce processus nous a permis d'obtenir des réponses de spécialistes à des questions clés, comme « comment et pourquoi les consommateurs établissent-ils un budget? » et « quels comportements semblent être les plus et les moins efficaces en matière de budgétisation? ».

Lors de la revue de la littérature, un article portant sur les revues de la littérature pour la recherche en commerce a été utilisé comme point de référence (voir Snyder, 2019). Nous avons écarté tout risque de parti pris pouvant influencer la revue de la littérature, en nous concentrant sur les comportements observés dans le cadre d'interventions. En examinant les recherches qui privilégient la méthode « montrer, ne pas dire », nous avons été en mesure de mieux comprendre les comportements en matière de gestion financière, plutôt que de nous baser sur des données fournies par les intéressés, qui peuvent être faussées (en particulier pour un sujet sensible comme la budgétisation et d'autres décisions financières). À la fin de la revue de la littérature, nous avons dégagé trois constatations clés appuyées par la recherche :

Point d'intérêt n°1 – Les habitudes en matière de budgétisation sont influencées par le bien-être financier.

S'il est fréquent que les gens budgétisent, quelle que soit leur situation financière, il existe des différences de comportement importantes entre les personnes jouissant d'une bonne santé financière et celles dont la santé financière est mauvaise. Plus la situation financière d'un consommateur est bonne, plus il est susceptible de vérifier régulièrement son budget, tandis que les consommateurs dont la situation financière est mauvaise sont moins susceptibles de vérifier leur budget (Zhang et al., 2020).

Puisqu'il existe une corrélation entre le bien-être financier et le comportement en matière de budgétisation, nous allons examiner, à l'aide de données primaires, s'il existe une relation entre la situation financière d'une personne et sa perception du Planificateur budgétaire.

Point d'intérêt n°2 – Il existe une distinction comportementale entre l'établissement d'un budget et le suivi budgétaire.

Les consommateurs peuvent vouloir être financièrement responsables et établir un budget, mais il existe souvent un fossé entre l'intention et l'action qui les empêche de respecter leurs objectifs budgétaires (Soman Vinoo et Ly, 2015). Les études menées dans le domaine des mentalités suggèrent que les consommateurs pourraient adopter l'une des deux mentalités suivantes (voir Tu et Soman, 2014 et Gollwitzer, Heckhausen et Steller, 1990). Avant d'agir (par

exemple, lorsqu'un consommateur envisage d'acheter), les consommateurs sont dans un état d'esprit délibératif, caractérisé par le fait qu'ils pèsent le pour et le contre des tâches, tandis que lorsqu'ils sont en mode d'action (par exemple, lorsqu'ils sont dans un magasin), ils sont dans un état d'esprit de mise en œuvre, caractérisé par une orientation vers l'action et une tendance à se comporter dans le but d'accomplir les tâches. Dans l'état d'esprit délibératif, les consommateurs posent généralement des questions du type « quoi et pourquoi » (stratégiques et abstraites), tandis que dans l'état d'esprit de mise en œuvre, ils cherchent des réponses aux questions du type « comment » (concrètes). Dans le domaine de la budgétisation, une fois que les objectifs budgétaires ont été formulés, les consommateurs passent d'un état d'esprit délibératif à un état d'esprit de mise en œuvre, où ils recherchent des outils et des méthodes pour les aider à accomplir la tâche de budgétisation.

Des études ont également révélé qu'il existe une distinction comportementale entre l'établissement d'un budget et le suivi budgétaire. L'établissement d'un budget (en attribuant des limites de dépenses à des catégories, par exemple) n'a pas permis de réduire les dépenses excessives. Au contraire, c'est le suivi budgétaire (vérification constante des dépenses en fonction des catégories et des objectifs budgétaires) qui a eu une incidence beaucoup plus importante sur l'arrêt des dépenses excessives inconsidérées (Kan et al., 2015). Il convient de noter que dans des études antérieures, l'établissement d'un budget s'accompagne généralement d'objectifs précis. La question se pose donc de savoir si ces résultats sont dus au processus de suivi seul, ou aux effets ajoutés de la spécificité des objectifs. Dans un autre ordre d'idées, Soman (2001) a démontré que le suivi des dépenses passées diminue les dépenses, même si aucun objectif d'épargne spécifique n'a été fixé, ce qui suggère que le simple fait de faire un suivi de ses dépenses peut accroître la vigilance et réduire les dépenses excessives.

Point d'intérêt n°3 – En modifiant la manière dont les informations relatives au budget sont présentées dans les outils en ligne, on peut aider les consommateurs à épargner davantage.

L'émergence d'outils de budgétisation en ligne a modifié la façon dont les consommateurs perçoivent leurs finances – des études indiquent que le fait de pouvoir facilement accéder à des données financières par le biais d'un planificateur en ligne peut en fait nuire au respect du budget et « donner lieu à une augmentation des dépenses » (Ghosh et Huang, 2020).

Afin de corriger ce comportement, les outils de budgétisation en ligne peuvent être des « incitatifs comportementaux » pour inciter à la budgétisation, par exemple en encourageant des périodes de budgétisation plus courtes (par exemple en incitant à budgétiser sur une base « hebdomadaire » plutôt que « mensuelle »). Cette étude laisse entrevoir la possibilité pour les planificateurs financiers d'introduire des « incitatifs comportementaux » tout au long du processus d'élaboration du budget, une suggestion que nous faisons plus loin dans notre rapport.

Point d'intérêt n°4 – La comptabilité mentale et la présence de postes de dépenses « Achats plaisir » dans le comportement en matière de budgétisation.

Un article important de Fernbach, Kan et Lynch décrit comment les budgets établis mentalement aident à réduire les comportements dysfonctionnels dans la planification des priorités, en créant un point de référence pour les dépenses et en incitant les gens à s'engager au préalable sur des niveaux de dépenses, atténuant ainsi la comptabilité mentale ambiguë (Fernbach, Kan et Lynch, 2015). Il s'agit là d'un constat très important, car il met en évidence les raisons fondamentales pour lesquelles les budgets fonctionnent, et pourquoi certains aspects (par exemple, le suivi budgétaire) peuvent être importants dans la budgétisation.

En outre, lorsqu'on examine la littérature sur la comptabilité mentale, certains chercheurs soulignent la présence de postes de dépenses « Achats plaisir » (ou hédonistes) dans le comportement en matière de budgétisation. Même si le budget est correctement établi, les consommateurs peuvent se soustraire aux restrictions budgétaires en attribuant des dépenses vagues (par exemple, manger au restaurant peut être considéré à la fois comme de la « nourriture » et du « divertissement ») à des catégories budgétaires sous-utilisées. Cette pratique est appelée postes de dépenses « Achats plaisir » (voir Heath et Soll, 1996 et Cheema et Soman, 2006). Cette constatation souligne l'importance d'un suivi budgétaire adéquat. Dans les parties suivantes du rapport, nous explorerons plus en détail le processus de suivi budgétaire au travers d'études primaires.

3.2 Analyse comparative

Ensuite, nous avons réalisé une analyse comparative. Les objectifs de l'analyse comparative étaient de définir et de documenter les caractéristiques uniques et communes du Planificateur budgétaire de l'ACFC et d'autres outils de budgétisation en ligne comparables. En identifiant les différentes fonctionnalités offertes par le Planificateur budgétaire par rapport aux autres outils existants, nous avons pu faire le bilan des forces et faiblesses de ce dernier.

Nous avons établi une liste principale de 12 outils de budgétisation en ligne différents, par le biais de recherches sur Internet et de sollicitations d'exemples. Afin que cette comparaison soit suffisamment large, nous avons analysé les outils de budgétisation proposés par différentes institutions. Il s'agit notamment d'organismes financiers gouvernementaux d'autres pays similaires à l'ACFC, tels que le Bureau de protection des consommateurs en matière financière [ou CFPB, Consumer Financial Protection Bureau] aux États-Unis, d'institutions financières telles que les banques, et d'outils de budgétisation commerciaux.

Les outils de budgétisation ont été classés en trois catégories différentes en fonction de leurs fonctionnalités et de la plateforme par laquelle ils sont accessibles.

1. *Calculatrices dynamiques*

Nous avons désigné les outils de budgétisation comme des « calculatrices dynamiques » s'ils comportaient des fonctions dynamiques ou en temps réel intégrées à l'outil de budgétisation qui créaient une expérience interactive pour l'utilisateur. Les « fonctions dynamiques » font référence au contenu Web ou aux fonctions qui évoluent en fonction des données saisies par l'utilisateur – par exemple, une barre représentant la proportion de revenus ou de dépenses

d'un utilisateur qui change en fonction des chiffres saisis par l'utilisateur dans les champs désignés. Les outils de budgétisation que nous avons classés dans la catégorie des calculatrices dynamiques dans l'analyse comparative comprennent le Planificateur budgétaire de l'ACFC, le Calculateur de budget de la Financière Sun Life et l'outil de planification budgétaire du Money and Pensions Service du Royaume-Uni.

Les principaux atouts des calculatrices dynamiques résident dans le haut niveau de personnalisation et d'interactivité qu'elles sont en mesure d'offrir tout au long de l'expérience utilisateur. En permettant aux utilisateurs de saisir les informations relatives aux revenus et aux dépenses dans les catégories souhaitées, des conseils plus précis pourraient être fournis à l'utilisateur. Par exemple, les calculatrices dynamiques comportaient souvent des repères visuels ou des fenêtres contextuelles donnant des suggestions sur la manière de calculer certains montants de revenus et de dépenses, ou fournissant des avertissements si les dépenses dépassaient une certaine proportion des revenus. En outre, elles ont fourni des bilans hautement interactifs avec des interfaces visuelles attrayantes et des ventilations sous forme de graphiques, fournissant des informations détaillées sur la santé budgétaire d'un utilisateur.

Cependant, le nombre de choix offerts par ces calculatrices dynamiques s'est également avéré constituer une faiblesse majeure parmi ces outils. Dans certains cas, le fait d'avoir un nombre écrasant d'options pouvait engendrer des difficultés d'utilisation et dissuader les utilisateurs de vouloir établir leur budget à l'aide de l'outil. En outre, de nombreuses calculatrices dynamiques manquaient de moyens efficaces pour assurer le suivi des budgets établis et leur consultation ultérieure. Les options les plus courantes proposées aux utilisateurs pour revenir à leur budget étaient soit de créer un compte sur le site Web et de se connecter ultérieurement, soit de recevoir un rappel par courriel avec une clé unique pour revenir au budget. Toutes ces options obligeraient l'utilisateur à passer par plusieurs étapes supplémentaires pour accéder à nouveau à son budget, ce qui rendrait difficile et fastidieux pour les utilisateurs de visualiser ou de mettre à jour rapidement leur budget établi.

2. Pages Web statiques ou calculatrices statiques

Nous avons désigné les outils de budgétisation comme des « pages Web statiques », ou des calculatrices statiques, s'ils fournissent un contenu Web statique à remplir par l'utilisateur. Cela signifie que l'utilisateur n'a qu'à accéder à la page Web, entrer les montants des revenus et des dépenses dans les champs prévus à cet effet et cliquer sur un bouton pour recevoir un sommaire des résultats. Les outils de budgétisation qui sont classés comme des pages Web statiques ne se mettent pas à jour en temps réel en fonction des données saisies par l'utilisateur. Les outils de budgétisation proposés par les institutions sous la forme de PDF à remplir sont également considérés comme des pages Web statiques, en raison de la nature statique de leur contenu. Les outils de budgétisation que nous avons classés dans la catégorie des pages Web statiques ou des calculatrices statiques dans l'analyse comparative comprennent la calculatrice de flux de trésorerie personnel de TD Canada, l'outil de suivi des dépenses (*Spending Tracker*) du Bureau de protection des consommateurs en matière financière des États-Unis et l'outil de planification financière mensuelle de Charles Schwab.

Le principal atout des calculatrices budgétaires statiques réside dans leur simplicité, car elles sont claires et extrêmement faciles à utiliser. Les calculatrices de budget statiques permettent aux utilisateurs de regrouper rapidement leurs revenus et leurs dépenses, et fournissent un aperçu très général de la situation budgétaire d'un individu, facilement compréhensible. Il y a très peu d'obstacles qui empêcheraient les utilisateurs d'utiliser les calculatrices de budget statiques, car elles nécessitent très peu de maîtrise technologique.

Les principales faiblesses des calculatrices de budget statiques tiennent à leur utilisation limitée et au manque de détails qu'elles sont en mesure de fournir aux utilisateurs. Étant donné que ce sont des outils de type « universel », les calculatrices de budget statiques ne sont pas personnalisables et ne sont utiles qu'à court terme pour les personnes qui souhaitent obtenir une vue d'ensemble de leurs revenus et de leurs dépenses. Elles ne sont généralement pas utiles pour la planification à long terme, car cela implique généralement la nécessité que les utilisateurs entrent manuellement les montants des revenus et des dépenses sur plusieurs mois ou années. En outre, les calculatrices de budget statiques ne fournissent qu'un aperçu limité de la santé budgétaire d'un utilisateur, ne générant tout au plus qu'une ventilation graphique des dépenses et des revenus. Ces graphiques sont généralement générés sous forme d'images statiques avec lesquelles il est impossible d'interagir, contrairement aux résultats visuels produits par les calculatrices dynamiques, qui permettent souvent aux utilisateurs de modifier l'horizon temporel, d'afficher les effets des changements dans l'épargne ou les dépenses à l'aide de curseurs interactifs, ou d'afficher des ventilations plus détaillées des données relatives aux revenus et aux dépenses.

3. Applications mobiles et outils automatisés de suivi des dépenses

La dernière catégorie d'outils que nous avons identifiée regroupe les outils de budgétisation disponibles sous forme d'applications mobiles. L'une des principales caractéristiques de ces applications mobiles est leur capacité à s'intégrer aux comptes bancaires et de placement de l'utilisateur, afin de permettre un suivi en temps réel des dépenses. Les outils de budgétisation que nous avons classés dans la catégorie des applications mobiles ou des outils automatisés de suivi des dépenses comprennent l'application bancaire et budgétaire mobile de la Bank of America, Mint, Quicken, You Need a Budget (YNAB), EveryDollar et PocketGuard.

Le principal atout des applications mobiles est qu'elles sont en mesure d'offrir une expérience hautement personnalisée grâce à leur capacité à s'intégrer aux comptes financiers des utilisateurs et à suivre automatiquement leurs dépenses. Par exemple, de nombreuses applications mobiles que nous avons examinées dans le cadre de l'analyse comparative comportaient des fonctions qui envoyaient des alertes sur les téléphones cellulaires des utilisateurs lorsque certains seuils de dépenses étaient franchis, donnant ainsi aux utilisateurs des informations en temps réel sur leur comportement en matière de dépenses, dans le but de les encourager à respecter les limites du budget. En outre, la fonction d'intégration automatique avec les comptes bancaires et de placement de l'utilisateur élimine la nécessité pour l'utilisateur d'effectuer des calculs pour les revenus ou les dépenses. De nombreuses applications mobiles ont également été en mesure de fournir des suggestions d'épargne, de budgétisation et de

placement très concrètes et personnalisées, basées sur les comptes et les antécédents financiers de l'utilisateur.

L'une des faiblesses des applications mobiles est de ne pas disposer d'une interface à long terme ou de ne pas se concentrer sur des recommandations à long terme pour améliorer la santé budgétaire. La plupart des applications mobiles sont axées sur le suivi des dépenses à court terme ou sur une base mensuelle, étant donné que leur principal atout réside dans leur capacité à suivre les dépenses en temps réel. Par ailleurs, les fonctions plus avancées disponibles sur ces applications mobiles, telles que l'accès à des ressources personnalisées ou à des analyses plus approfondies, sont souvent bloquées par un verrou d'accès payant; en général, les utilisateurs ne peuvent pas profiter pleinement de l'outil à moins de payer un abonnement régulier. À l'inverse, toute application budgétaire tierce qui offre une personnalisation, compromet également la sécurité du compte bancaire de l'utilisateur. De même, toute application proposée par une banque sera limitée par le fait qu'elle ne peut lire que les informations contenues dans les comptes bancaires, et donc (à moins que l'utilisateur n'utilise exclusivement cette banque pour tous ses besoins) ne peut offrir qu'un aperçu limité des finances du consommateur. Plus généralement, chaque application présente des faiblesses et les choix conceptuels doivent donc toujours être guidés par une analyse des forces et faiblesses relatives.

Forces et faiblesses du Planificateur budgétaire de l'ACFC

L'analyse comparative nous a permis de constater que les principaux points forts du Planificateur budgétaire de l'ACFC, par rapport à d'autres outils de budgétisation, se trouvent dans sa page de résultats budgétaires (partie 3 du parcours de l'utilisateur du Planificateur budgétaire) et dans les bilans qui peuvent être générés à partir de cette page. Le Planificateur budgétaire de l'ACFC fournit un bilan visuel très détaillé et interactif de l'état actuel du budget de l'utilisateur, qui comprend des caractéristiques que l'on ne trouve pas dans d'autres outils de budgétisation. Il s'agit par exemple de fournir des choix permettant de basculer entre plusieurs options pour les horizons temporels du budget de l'utilisateur (par exemple, mensuel ou annuel) et de fournir un comparatif entre le budget établi et celui d'un « consommateur moyen ». Ces caractéristiques uniques permettent au Planificateur budgétaire de fournir aux consommateurs des informations plus complètes sur leur santé budgétaire actuelle que les autres outils de budgétisation.

Le principal défaut du Planificateur budgétaire de l'ACFC par rapport à d'autres solutions, lequel a été mis en évidence par l'analyse comparative, tient à l'incapacité actuelle de l'outil à garantir la possibilité de consulter à nouveau les budgets établis au moyen de la plateforme. À l'heure actuelle, les consommateurs qui souhaitent consulter à nouveau un budget établi au moyen du Planificateur budgétaire de l'ACFC peuvent le faire soit en créant une version Excel imprimable de leur budget et en l'actualisant manuellement, soit en générant une clé unique qui peut être saisie dans l'outil, soit en choisissant de recevoir des rappels par courriel. Ces options sont contraignantes pour l'utilisateur et dépendent de sa motivation à continuer à mettre à jour son budget et à en faire le suivi. Étant donné que l'une des conclusions de la revue de la littérature

est que le suivi budgétaire a une incidence plus importante sur l'amélioration de la prise de décisions financières et du bien-être financier que les autres étapes du processus de budgétisation, les fonctions visant à favoriser la fidélisation des utilisateurs qui sont actuellement disponibles dans le Planificateur budgétaire de l'ACFC pourraient ne pas produire le degré de fidélisation souhaité à l'égard de l'outil.

Nous utilisons le terme « fidélisation » pour désigner la capacité d'un outil particulier à susciter un intérêt constant de la part de l'utilisateur final. La fidélisation se manifeste par des visites répétées et de multiples utilisations de l'outil sur une période donnée. Une définition courante de la fidélisation dans le domaine des applications en ligne est liée à la fréquence à laquelle les utilisateurs reviennent sur une application et effectuent une action. De manière plus formelle, la fidélisation « fait référence à l'application des concepts de fidélité ou de comportement de continuité à l'égard des sites Web ou des communautés virtuelles. Autrement dit, grâce à la fidélisation, un site Web peut inciter continuellement les utilisateurs à revenir sur le site – ce qui témoigne de l'attachement d'un individu au site – et prolonger le temps passé par les utilisateurs sur le site Web (Hsu et Tang, 2020) ». Cet engagement continu peut être dû à deux raisons principales (et peut-être à d'autres). Premièrement, la valeur de l'outil croît avec le nombre d'interactions (cela pourrait être dû au fait que l'utilisateur découvre de nouvelles fonctionnalités au fil du temps ou que le coût de la navigation dans l'outil diminue avec une exposition répétée). Ensuite, l'objectif principal du client qui utilise l'outil est de constater des changements dans les résultats au fil du temps (par exemple, un visiteur d'un site Web axé sur les compétences peut chercher à améliorer ses performances au fil du temps, ou un visiteur d'un site Web de budgétisation peut chercher à suivre ses dépenses au fil du temps).

Nous aimerions faire deux commentaires supplémentaires sur la notion de fidélisation. Tout d'abord, les sites Web et les outils ne visent pas tous à fidéliser ou n'ont pas tous été conçus dans ce but précis. En particulier, l'outil de budgétisation de l'ACFC n'a jamais été conçu à l'origine pour être un outil que les gens consultent fréquemment. Deuxièmement, nous notons qu'à ce stade, le manque de potentiel de fidélisation est un résultat descriptif de notre analyse comparative et non un résultat évaluatif. En d'autres termes, si la fidélisation ne constituait pas un critère important pour les utilisateurs finaux, le manque de potentiel de fidélisation pourrait ne pas avoir d'importance.

Un tableau récapitulatif des principales forces et faiblesses des capacités de chacune des catégories d'outils, basé sur notre analyse de contenu, est présenté ci-dessous. Il convient de noter que le tableau fait référence aux forces et aux faiblesses relatives de chaque catégorie d'outils en se basant uniquement sur les capacités de l'outil, sans tenir compte de la justification sous-jacente des choix de conception spécifiques, ni des limitations en arrière-plan associées à ces choix. Par exemple, un outil qui s'intègre à un compte bancaire peut offrir la possibilité de recommandations personnalisées, mais pose des problèmes de sécurité ou de responsabilité qui se situent en arrière-plan (c'est-à-dire qu'ils ne sont pas évidents pour l'utilisateur et ne relèvent pas du domaine budgétaire). Si nous ne savons pas pourquoi les choix conceptuels de ces différents outils ont été faits, et comment ils ont choisi d'atténuer les problèmes connexes en arrière-plan, nous ne serons évidemment pas en mesure d'évaluer l'optimalité de ces choix conceptuels.

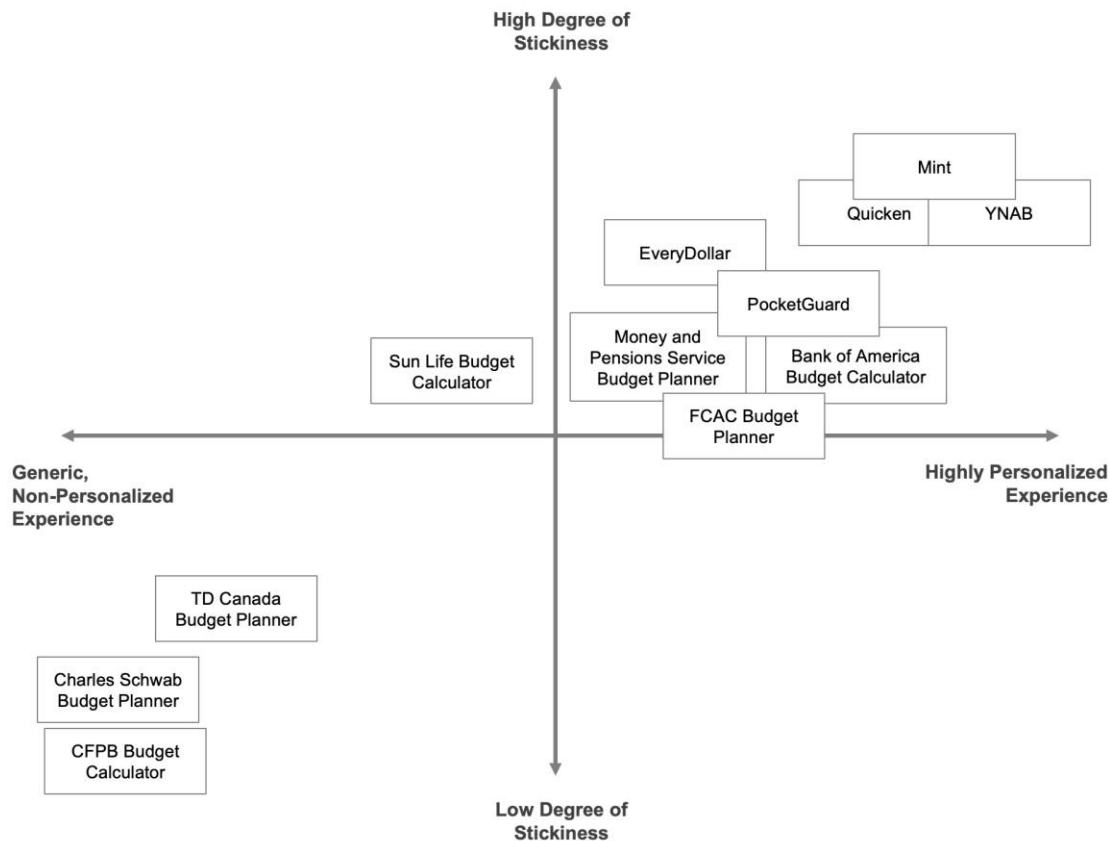
Figure 2. Tableau récapitulatif des forces et faiblesses relatives des capacités des différents outils de budgétisation

Tool Categories	Tools	Relative Strengths	Relative Weaknesses
Detailed Budget Planners/Dynamic Calculators	FCAC Budget Planner Money and Pensions Service Sun Life Financial	<ul style="list-style-type: none"> High level of personalization with respect to income, expense and savings categories and breakdowns. Detailed and interactive results summaries, visual warnings, nudges, and immersive tips 	<ul style="list-style-type: none"> Lack effective means to ensure follow-through and re-access; use of printable Excel outputs, unique key generation, and email reminders are not likely to be used Overwhelming amount of choice that can lead to poor user experience and difficulty during use
Automated Spending Trackers/Mobile Apps	Bank of America Mint Quicken YNAB EveryDollar PocketGuard	<ul style="list-style-type: none"> Integrates with banking and investment accounts to provide real-time tracking of expenses and alerts that inform immediate spending Highly personalized experience (see PocketGuard comparison) Actionable and personalized saving, budgeting, or investing suggestions based on your accounts and financial history 	<ul style="list-style-type: none"> No long-term interface or long-term recommendations like the FCAC tool; are more focused on short-term/monthly expense tracking More advanced features are often blocked behind a paywall
Static Budget Calculators	CFPB Charles Schwab TD Canada	<ul style="list-style-type: none"> Simply aggregates income and expenses in order to help users get organized quickly, often through fillable PDF templates or basic web tools 	<ul style="list-style-type: none"> Offer very limited uses, with no real focus on long-term planning Provides limited approach for those planning monthly or short-term income and expenses; little for FCAC to learn from

Carte perceptuelle

La Figure 3 est une carte perceptuelle comparant les 12 outils inclus dans l'analyse comparative selon deux critères : leur degré de fidélisation et le niveau de personnalisation offert par chaque outil. En général, les applications mobiles telles que Mint, Quicken et YNAB se distinguent par leur capacité à offrir une expérience hautement personnalisée, grâce à leur intégration avec les comptes financiers des utilisateurs, par le fait qu'elles nécessitent peu d'efforts supplémentaires à chaque utilisation pour sauvegarder les données saisies antérieurement, et par les nombreuses options qui permettent aux utilisateurs de revenir à leur budget et qui les incitent activement à le faire, ce qui en fait des applications à haut pouvoir de fidélisation. Les calculatrices dynamiques, notamment le Planificateur budgétaire de l'ACFC et le Calculateur de budget de la Sun Life, sont en mesure de fournir une expérience personnalisée, mais ont un potentiel de fidélisation moindre, étant donné leur éventail limité d'options permettant de consulter à nouveau les données, car la complexité associée au rechargement des informations à l'aide, par exemple, d'une clé unique (voir la discussion précédente sur le parcours du consommateur) crée des points de blocage dans l'expérience utilisateur (Soman et al., 2019). Les calculatrices de budget statiques telles que l'outil de planification financière de Charles Schwab et la calculatrice de budget du Bureau de protection des consommateurs en matière financière ont tendance à offrir un faible degré de personnalisation et ont un faible potentiel de fidélisation.

Figure 3. Carte perceptuelle



3.3 Analyse des données de l’interrogation au passage de l’ACFC

L’objectif principal de l’analyse des données de l’interrogation au passage de 2020 de l’ACFC était de comprendre les perceptions actuelles des utilisateurs à l’égard de l’outil.

Voici des exemples de questions du sondage de 2020 de l’ACFC :

- Dans quelle mesure le Planificateur budgétaire vous a-t-il aidé à atteindre votre objectif?
- Dans quelle mesure a-t-il été facile ou difficile d’utiliser le Planificateur budgétaire?
- Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de votre expérience générale de l’utilisation du Planificateur budgétaire?
- Pourquoi avez-vous utilisé cet outil aujourd’hui?

Pour l’analyse des données de l’interrogation au passage, nous avons généré des tableaux croisés (voir Figure 4) entre les principales variables d’intérêt (les questions du sondage) et le principal objectif des participants au sondage qui a motivé l’utilisation du Planificateur budgétaire. Cela a été fait dans le but de définir la répartition des réponses entre les questions du sondage et de voir si les réponses aux questions du sondage différaient en fonction des

objectifs que les participants avaient lorsqu'ils ont utilisé le Planificateur budgétaire. Chaque tableau met en évidence les données relatives aux trois principaux objectifs qui, selon les répondants, ont motivé l'utilisation du Planificateur budgétaire.

Figure 4. Analyse des données de l'interrogation au passage de l'ACFC – Tableaux croisés

Frequencies of HelpBudget

HelpBudget	Goal								
	New Budget	Cut expenses	Don't know	Pay Debt	Other	Prefer not to say	Savings Goals	Track	Update budget
Don't know	114	23	12	54	6	10	40	17	13
Helpful	100	21	4	30	16	5	40	34	34
Neither helpful nor unhelpful	24	7	2	20	9	2	9	4	9
Unhelpful	2	1	1	1	1	0	3	4	0
Very helpful	88	17	0	29	13	3	33	28	24
Very unhelpful	4	0	0	1	1	0	3	2	3

Frequencies of HelpAchieveObjective

HelpAchieveObjective	Goal								
	New Budget	Cut expenses	Don't know	Pay Debt	Other	Prefer not to say	Savings Goals	Track	Update budget
Don't know	121	28	11	56	6	9	41	16	13
Helpful	98	16	3	30	17	6	40	35	29
Neither helpful nor unhelpful	18	4	4	14	4	1	7	3	3
Unhelpful	3	0	0	2	1	0	0	0	1
Very helpful	94	23	0	32	18	4	39	33	38
Very unhelpful	2	0	0	1	1	0	3	2	0

Frequencies of EaseUse

EaseUse	Goal								
	New Budget	Cut expenses	Don't know	Pay Debt	Other	Prefer not to say	Savings Goals	Track	Update budget
Don't know	104	23	10	51	6	11	40	15	16
Moderately difficult	5	1	1	2	3	0	3	1	1
Moderately easy	66	19	2	22	9	6	31	33	28
Neither easy nor difficult	19	6	1	11	10	1	9	4	3
Very difficult	1	0	0	0	0	0	2	0	0
Very easy	128	21	5	48	19	3	42	33	36

Frequencies of OverallExperience

OverallExperience	Goal								
	New Budget	Cut expenses	Don't know	Pay Debt	Other	Prefer not to say	Savings Goals	Track	Update budget
Don't know	106	24	10	47	5	7	41	15	15
Neutral	23	6	2	22	4	2	10	6	6
Satisfied	94	17	4	29	17	6	37	31	28
Unsatisfied	4	1	0	2	4	0	1	3	0
Very satisfied	97	22	2	32	15	3	36	32	35
Very unsatisfied	2	0	0	1	0	1	2	0	0

Dans l'ensemble, les tableaux croisés ont montré que les perceptions à l'égard du Planificateur budgétaire étaient généralement positives; la majorité des participants au sondage ont trouvé que le Planificateur budgétaire était facile à utiliser, qu'il les aidait à atteindre leur objectif et qu'ils étaient globalement satisfaits de leur expérience d'utilisation de l'outil. Toutefois, une

grande partie des participants ont également déclaré ne pas être sûrs de leur impression vis-à-vis du Planificateur budgétaire (c'est-à-dire que leurs réponses aux questions du sondage étaient « Je ne sais pas »), surtout parmi les personnes dont le principal objectif en utilisant le Planificateur budgétaire était d'établir un nouveau budget, de rembourser des dettes ou de se fixer des objectifs d'épargne. Cela peut avoir une incidence sur le degré d'utilité de l'outil pour les personnes ayant des objectifs budgétaires différents. Cela peut également suggérer que les personnes, même après avoir utilisé le Planificateur budgétaire, ne sont pas sûres de ce qu'elles pensent de l'outil; il se peut qu'elles aient besoin de voir comment il les aide au fil du temps, en particulier si elles sont novices en matière de budgétisation et ne savent pas comment évaluer leur expérience étant donné leur manque de familiarisation avec d'autres outils de budgétisation.

3.4 Entrevues auprès d'utilisateurs

Pour pouvoir s'appuyer sur les enseignements tirés de l'analyse comparative et de l'analyse des données, des entrevues auprès d'utilisateurs ont également été menées afin de recueillir des données à partir des commentaires des utilisateurs en temps réel lors de l'utilisation de l'outil, ainsi que pour identifier d'autres points faibles de l'outil et des informations non disponibles dans les données de l'enquête.

Au total, 16 entrevues en ligne ont été réalisées, avec deux participants (une femme et un homme) de chacune des tranches d'âge suivantes : 20-29, 30-39, 40-49 et 65 ans et plus. Les personnes interrogées ont eu 10 à 15 minutes pour parcourir l'outil et remplir un budget personnel. Pendant qu'elles utilisaient le Planificateur budgétaire pour établir leur budget, elles ont été invitées à exprimer verbalement leurs impressions et leurs réactions au fur et à mesure qu'elles utilisaient l'outil et découvraient ses différentes fonctionnalités. Les participants aux entrevues ont également été invités à répondre à une série d'autres questions ouvertes sur la budgétisation après avoir établi leur budget. Voici quelques exemples de ces questions :

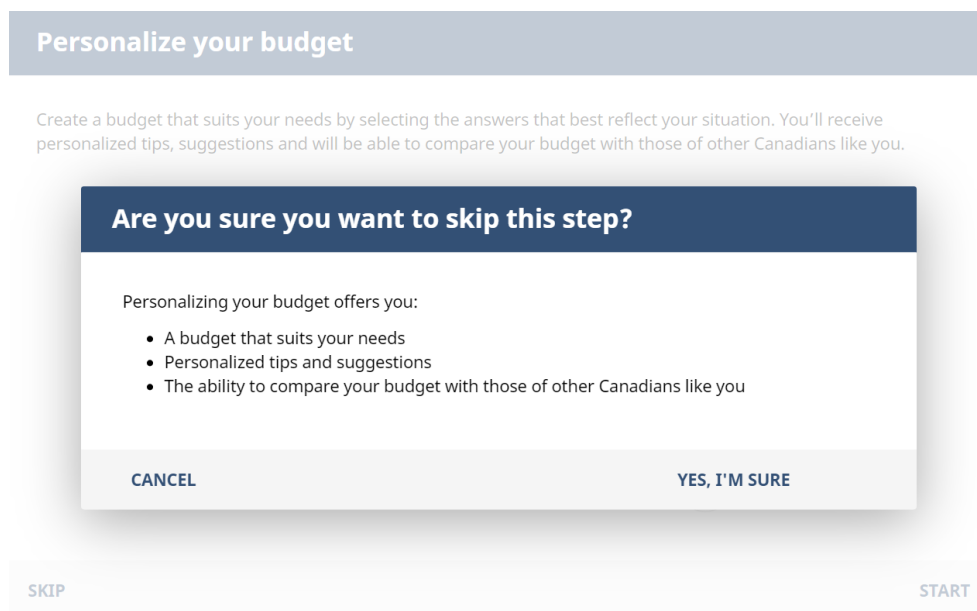
- Quelle est votre impression générale à l'égard de l'outil?
- Quelle a été la partie que vous avez préférée ou moins préférée, ou la caractéristique que vous avez préférée ou moins préférée?
- Seriez-vous susceptible d'utiliser cet outil à l'avenir? Pensez-vous que vous utiliserez à nouveau cet outil?

En général, les participants aux entrevues auprès d'utilisateurs ont indiqué apprécier l'outil de l'ACFC et le trouver convivial; en particulier, ils ont réagi positivement à l'interface visuelle, qui a été jugée colorée et visuellement attrayante.

Parmi les faiblesses de l'outil qui ont été soulignées lors des entrevues, citons les commentaires sur la quantité écrasante de choix proposés, en particulier dans la phase où les utilisateurs devaient saisir leurs données financières. Plus précisément, les personnes interrogées ont constaté que bon nombre des catégories de revenus et de dépenses suggérées par l'outil n'étaient pas adaptées à leurs besoins particuliers. Par exemple, de nombreuses catégories relatives aux prêts hypothécaires et aux dépenses liées au logement n'étaient pas

pertinentes pour les personnes interrogées de la catégorie des 20-29 ans, qui n'étaient pas propriétaires, mais les utilisateurs ont constaté qu'ils n'étaient pas en mesure de supprimer ces catégories non pertinentes. Par exemple, Serena, 20 ans, a déclaré : « Je ne suis pas propriétaire, je n'ai pas d'assurance et je ne paie pas d'électricité. Je suis juste une étudiante. Voir toutes ces catégories de dépenses qui ne s'appliquent pas à moi est super frustrant ». Cela a donné lieu à un grand nombre de champs vides qui étaient décourageants et frustrants à regarder du point de vue des utilisateurs, en particulier lorsque le budget était exporté dans un format Excel, car des zéros ont simplement été attribués aux réponses nulles pour leur catégorie respective. Il a également été indiqué que les catégories de revenus et de dépenses suggérées restaient les mêmes quelles que soient les réponses saisies aux premières étapes du processus, dans lesquelles les utilisateurs étaient invités à fournir des renseignements sur eux-mêmes, tels que leur objectif d'utilisation de l'outil ou leur âge. Cela pouvait prêter à confusion, car si l'on choisissait de sauter cette étape initiale, une fenêtre contextuelle (Figure 5) encourageait les utilisateurs à répondre aux questions afin de mieux personnaliser leur budget.

Figure 5. Une fenêtre contextuelle encourageant les utilisateurs à répondre aux questions.



En outre, les personnes interrogées ont également trouvé que le fait de devoir saisir manuellement les informations était frustrant, car de nombreuses catégories les obligeaient à faire des hypothèses financières qui n'étaient pas claires pour les utilisateurs. Une solution à cette frustration est un outil qui fournit des montants par défaut que l'utilisateur peut adapter à ses besoins. Les conseils et les points d'interrogation intégrés à l'outil ont été très souvent ignorés parce qu'ils n'étaient pas assez mis en évidence, bien qu'ils soient là pour aider les utilisateurs à calculer certains montants de revenus et de dépenses. La plupart des personnes interrogées n'ayant même pas cliqué sur ces liens, nous ne sommes pas en mesure de faire le bilan de leur satisfaction quant au contenu.

Enfin, dans le prolongement des conclusions de l'analyse comparative, la grande majorité des personnes interrogées semblent avoir voulu utiliser l'outil au fil du temps (pour faire le suivi des revenus et des dépenses). Cependant, ils ont également indiqué que l'outil semblait manquer d'options pour un suivi efficace, et qu'ils ne se souviendraient probablement pas de vérifier si la clé unique se trouve dans leurs courriels ou d'utiliser les options de conversion en version Excel. Bien que l'outil fournisse un cheminement favorisant une « fidélisation », celui-ci a été considéré comme laborieux et donc relativement inefficace.

Les résultats des entrevues auprès d'utilisateurs ont été limités par le fait que l'échantillon de personnes interrogées était en grande partie urbain, ce qui peut avoir influencé les réponses des personnes interrogées et leur perception globale à l'égard de l'outil.

3.5 Analyse des indicateurs de rendement clés

Le principal objectif de l'analyse des indicateurs de rendement clés (IRC) était d'élaborer une liste d'IRC recommandés qui pourraient être utilisés pour faire le bilan du Planificateur budgétaire de l'ACFC, en vue de déterminer dans quelle mesure l'outil a été en mesure de remplir son rôle par rapport à l'intention et à l'objectif initial de l'outil créé par l'ACFC.

Comme l'a indiqué l'ACFC, l'objectif du Planificateur budgétaire n'était pas seulement de fournir un outil de budgétisation pour aider les Canadiens à budgétiser, mais aussi de susciter un changement de comportement durable en matière de budgétisation chez ses utilisateurs. Pour créer une liste d'IRC recommandés pour l'outil, nous avons d'abord fait référence aux IRC existants utilisés par l'ACFC pour générer des IRC plus généraux liés au niveau de notoriété, à l'utilisation et à la convivialité de l'outil. Pour les IRC utilisés pour mesurer le changement de comportement, nous nous sommes appuyés sur notre revue de la littérature existante pour générer des mesures appropriées pour le changement de comportement en matière de budgétisation qui pourraient être utilisées pour faire le bilan du Planificateur budgétaire.

Dans l'ensemble, nous avons établi une liste d'IRC qui peuvent être divisés en deux catégories :

1. Utilisation, niveau de notoriété et convivialité

Ces IRC se composent d'indicateurs de rendement utilisés à l'origine par l'ACFC et se rapportent à l'utilisation générale et au niveau de notoriété de l'outil; ils comprennent des IRC tels que le « nombre de consommateurs qui connaissent l'outil » et le « pourcentage de consommateurs interrogés qui sont satisfaits de l'outil ».

2. Preuve de changement du comportement

Ces IRC sont des indicateurs de rendement qui devraient être utilisés pour faire le bilan de l'outil en fonction de sa capacité réelle à provoquer un changement de comportement durable en ce qui concerne l'amélioration du comportement en matière de budgétisation chez les utilisateurs de l'outil. Parmi les exemples d'IRC relevant de cette catégorie, citons le « pourcentage de consommateurs ayant constaté une amélioration de leur satisfaction financière personnelle (Xiao et al., 2018) après avoir utilisé l'outil », ou le « pourcentage de consommateurs dont la confiance à l'égard de la gestion de leurs finances s'est améliorée après avoir utilisé l'outil ».

Une description de chacun des IRC, ainsi qu'une justification, des suggestions initiales de stratégies de mesure, et des notes et définitions supplémentaires ont été incluses dans une version Excel, comme le montre la Figure 6. Les IRC actuellement utilisés par l'ACFC sont marqués d'un astérisque.

Figure 6. Analyse des IRC du Planificateur budgétaire de l'ACFC

KPI Type	KPI Name	Indicator Type	Explanation/Rationale	Formula/Calculation	Measurement Strategy	Notes/Definitions
Access, Awareness and Usability	Number of consumers that are aware of the tool*	Numeric	This indicator provides insight into the reach that the Budget Planner has among Canadians or potential users, and the degree of general awareness or use that the tool currently has among the general population	Number of unique web visits to the Budget Planner tool website	Tracking the number of unique web visits to the Budget Planner tool website	
	Percentage of surveyed consumers who are satisfied with the tool*	Numeric	This indicator provides insight into the degree of current satisfaction that surveyed consumers have with the tool, which may have implications as to whether or not the features of the tool are helpful or useful in its current form	Percentage of surveyed consumers who indicate that they are satisfied with the tool	This KPI is currently measured by using a combination of the FCAC's ongoing online survey (Rate this tool) and an intercept survey	A consumer is "satisfied" if their responses in the Rate this Tool survey are any of helpful/very helpful, easy/moderately easy, or satisfied/very satisfied
	Percentage of budgets that are filled in accurately	Numeric	This indicator provides insight into whether or not users of the Budget Planner are using the tool as intended; for example, a high proportion of budgets that are filled in with erroneous or unrealistic values could indicate that consumers do not understand the structure of how data should be entered or how to properly use the tool	Percentage of budgets that are filled in without erroneous or unrealistic values	The issue with measuring this KPI is that the FCAC does not have access to the specific values that are entered by users of the Budget Planner	Examples of erroneous or unrealistic values would be instances where users fail to report any values for income or expenses (or both), large outliers, mismatched pairs (e.g. reporting costs for motoring but no costs for gas), etc.
	Percentage of consumers that become users of the tool*	Numeric	This indicator provides insight into the number of consumers that interact deeply with the Budget Planner in such a way that indicates that the tool is actually being used to support their personal financial planning	Percentage of consumers that become users of the tool	Tracking the number of unique keys generated, Excel sheets download, and/or requests to print budget in PDF form for all unique sessions/unique keys generated	Visitors become "users" by posing one of any of the 3 following actions: 1. Request a unique key to save their budget online for future use 2. Download the Excel sheet to work on it offline or share with others 3. Print their budget in PDF form for future use or reference
KPI Type	KPI Name	Indicator Type	Explanation/Rationale	Formula/Calculation	Measurement Strategy	Notes/Definitions
Evidence of Behavioural Change	Percentage of consumers that demonstrate sustained budgeting behaviour through the continued use of the Budget Planner/FCAC tools and resources	Numeric	This indicator provides insight into whether or not users of the Budget Planner continue to reaccess their saved budget and continue budgeting or updating their budget through the Budget Planner, or are able to sustain their budgeting behaviour by using the tool to set and reach new financial goals	Percentage of consumers that continue to budget using the Budget Planner or other FCAC resources	As part of phase 2 of the engagement (data collection and experimentation), a survey with relevant questions will be developed and used to collect data to measure this KPI	
	Percentage of consumers that continue to use other budgeting resources after using the Budget Planner	Numeric	This indicator provides insight into whether or not users of the Budget Planner are continuing to budget by moving to other budgeting tools after being exposed to the Budget Planner	Percentage of consumers that continue to use other budgeting resources after using the Budget Planner	As part of phase 2 of the engagement (data collection and experimentation), a survey with relevant questions will be developed and used to collect data to measure this KPI	This KPI may provide insight into the role or value of the Budget Planner in terms of creating sustained behaviour change wrt budgeting - e.g. is it enough that the BP may be most useful as the first stepping stone for consumers to get comfortable/initial exposure to budgeting?
	Percentage of consumers who experience improvement in financial behaviour after using the Budget Planner	Qualitative	This indicator will provide insight into whether or not users of the Budget Planner also experience behaviour change or demonstrate improvements in other areas of positive financial behaviour after using the Budget Planner	Percentage of consumers who experience improvement in areas of financial behaviour after using the Budget Planner	As part of phase 2 of the engagement (data collection and experimentation), a survey with relevant questions will be developed and used to collect data to measure this KPI	Examples of improved financial behaviour: - Continued budgeting behaviour (e.g. budget maintenance) - Evidence of underspending (is household spending less than, more than, or equal to household income?) - Creation of an emergency savings/rainy day fund - Creation of long-term financial goals - Creation of a retirement savings plan (e.g. does the user know how much they need to save for their retirement?)
	Percentage of consumers who experience improved personal financial satisfaction after using the Budget Planner	Qualitative	This indicator will provide insight into whether or not use of the Budget Planner leads to users experiencing improvements in personal financial satisfaction	Percentage of consumers who report increased personal financial satisfaction after using the Budget Planner	As part of phase 2 of the engagement (data collection and experimentation), a survey with relevant questions will be developed and used to collect data to measure this KPI	
	Percentage of consumers who experience improved financial confidence after using the Budget Planner	Qualitative	This indicator will provide insight into whether or not use of the Budget Planner allows users to feel more confident or aware about their personal financial situation and financial goals	Percentage of consumers who indicate that they have experienced improved financial confidence after using the Budget Planner	As part of phase 2 of the engagement (data collection and experimentation), a survey with relevant questions will be developed and used to collect data to measure this KPI	Given that proper use of the Budget Planner tool would require users to closely review their personal financial situation, the Budget Planner may be useful as a tool to improve financial confidence by forcing individuals to understand and review their financial needs
	Percentage of consumers who experience improved financial literacy after using the Budget Planner	Qualitative	This indicator will provide insight into whether or not use of the Budget Planner leads users to experience improved financial literacy as a result of having to have gone through the steps of the tool and review/understand personal financial information. It may also provide insight into the general level of financial literacy of users who are using the Budget Planner, which may have implications on further improvements of the tool.	Percentage of consumers who indicate that they have experienced improved financial literacy after using the Budget Planner	As part of phase 2 of the engagement (data collection and experimentation), a survey with relevant questions will be developed and used to collect data to measure this KPI	Examples of measures of objective financial literacy include questions testing users' understanding of interest, inflation, bond pricing, mortgages, risk, etc.

4. Enquête sur les perceptions et expérimentation de l'outil

4.1 Spécifications de l'enquête et données sociodémographiques

Après avoir terminé l'analyse contextuelle du Planificateur budgétaire de l'ACFC, nous avons estimé que plusieurs questions restaient sans réponse.

- 1) La conclusion de l'analyse des données actuelles se limite-t-elle aux utilisateurs actuels de l'outil de budgétisation, ou nos résultats peuvent-ils être extrapolés aux consommateurs canadiens qui n'ont jamais utilisé l'outil?
- 2) Les perceptions à l'égard du Planificateur budgétaire diffèrent-elles en fonction de l'hétérogénéité de la population – y a-t-il certains types de consommateurs qui sont plus susceptibles de préférer et/ou d'utiliser l'outil de budgétisation que d'autres?
- 3) Certains comportements en matière de gestion financière (par exemple, les pratiques actuelles en matière de budgétisation) créent-ils une prédisposition en faveur du Planificateur budgétaire?

Pour répondre à ces questions, nous avons élaboré un sondage pour faire le bilan de l'opinion des Canadiens sur le Planificateur budgétaire, en nous basant sur la « visite guidée » du Planificateur budgétaire actuellement utilisée sur le site Web de l'ACFC. Canadian Viewpoint Services (CVS), membre certifié « Sceau d'or » du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien, a été chargé d'administrer le sondage. Étant donné que notre sondage n'était qu'en anglais et compte tenu des contraintes associées à notre univers d'échantillonnage, CVS a réussi à constituer un échantillon représentatif de la population canadienne (à l'exclusion des résidents francophones du Québec et des personnes résidant dans les territoires canadiens).

Les tableaux de données indiquant les ventilations sociodémographiques se trouvent à l'annexe A. Voici un bref résumé de notre échantillon de participants, ainsi que de nos techniques de nettoyage des données :

- La taille finale de l'échantillon était de 1 369 participants après nettoyage des données.
- Nous avons supprimé les participants qui n'ont pas terminé de répondre au sondage.
- Nous avons supprimé les participants qui ont passé moins de 3 minutes à remplir le sondage.
- Nous avons supprimé les participants qui ont pris plus de 3 écarts-types sur la durée totale du sondage (après avoir supprimé ceux qui n'ont pas terminé le sondage).

Région géographique

Conformément à la répartition géographique de la population canadienne, 39,7 % des participants venaient de l'Ontario, 20,1 % du Québec, 12,7 % de la Colombie-Britannique, 12,3 % de l'Alberta, 3,7 % de la Saskatchewan et 3,3 % du Manitoba. Nous avons classé les réponses du Nouveau-Brunswick, de Terre-Neuve-et-Labrador, de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard dans la catégorie « Canada atlantique » (8,2 % au total). Nous n'avons pas mené notre enquête dans les territoires canadiens.

Sexe

51,9 % des réponses provenaient de femmes, tandis que 48,1 % provenaient d'hommes.

Âge

Sur l'ensemble des participants, 40,3 % avaient 55 ans et plus, 33,4 % étaient âgés de 35 à 54 ans et 26,3 % avaient entre 18 et 34 ans.

Revenus

Compte tenu des revenus déclarés par les ménages, nos participants sont généralement issus de milieux à hauts revenus – un certain nombre d'entre eux ont déclaré des revenus supérieurs à 100 000 dollars. Il s'agit des revenus « compris entre 100 000 et 149 999 \$ » (16,4 % des réponses) ou « supérieurs à 150 000 \$ » (8,3 % des participants). En ce qui concerne les revenus déclarés inférieurs à 100 000 \$, nous avons constaté que c'est dans la fourchette de revenus « 40 000 \$ – 49 000 \$ » que les participants ont le plus répondu à la question sur les revenus (9,2 %), suivis de près par les participants de la fourchette de revenus « 20 000 \$ – 29 999 \$ » (8,9 %). Près d'un dixième des participants (9,1 %) ont choisi de ne pas répondre à la question sur les revenus. Ces répartitions sont similaires aux résultats du recensement canadien.

Éducation

Lorsqu'on leur a demandé quel était le niveau d'études le plus élevé qu'ils avaient atteint, de nombreux participants ont indiqué qu'ils avaient obtenu un « baccalauréat » (32,3 % des participants). Viennent ensuite ceux qui ont obtenu un diplôme d'études secondaires (30,9 %). Nous avons également eu un nombre important de participants qui ont indiqué être titulaire d'un « grade d'associé » (19,6 %) ou d'une « maîtrise » (10,5 %). Moins de participants ont indiqué qu'ils n'avaient pas terminé leurs études secondaires (2,6 %) ou qu'ils préféraient ne pas répondre (1,8 %). Les réponses les moins données concernent le « diplôme postdoctoral » (1,4 %) et le « doctorat » (0,9 %).

Origine ethnique

La majorité de nos participants se sont identifiés comme « Blancs/Caucasiens » (77,6 %). S'en suivent les origines ethniques suivantes : les « Asiatiques » (12,3 %), puis « Autre » (4,2 %), les

« Noirs ou Afro-Américains » (3,0 %) et les « Hispaniques » (0,7 %). Parmi les participants, 2,2 % ont choisi de ne pas s'auto-identifier.

Nombre de personnes à charge dans le ménage

Une majorité de nos participants ont déclaré « zéro (0) » personne à charge dans leur ménage (51,0 %). Viennent ensuite « une (1) » personne à charge (20,3 %) et « deux (2) » personnes à charge (14,8 %). Nous avons également eu des participants ayant « trois (3) » personnes à charge (6,6 %), « quatre (4) » personnes à charge (3,4 %) et « cinq (5) » personnes à charge (1,6 %). Un plus petit pourcentage de répondants ont indiqué « six personnes à charge ou plus (6+) » (0,7 %) et « Je préfère ne pas répondre » (1,5 %).

Niveau de littératie financière

Dans notre sondage, nous avons posé trois questions destinées à évaluer le niveau de littératie financière des participants. Ces questions ont permis de tester les connaissances sur les taux d'intérêt, l'inflation et les fonds communs de placement. De nombreux participants ont répondu correctement aux trois questions (45,4 %), suivis par ceux qui ont répondu correctement à deux questions (27,0 %) et ceux qui ont répondu correctement à une seule question (18,2 %). Près d'un dixième des participants (9,3 %) n'a répondu correctement à aucune des questions.

4.2 Exemples de questions

Questions sur le Planificateur budgétaire

Dans notre sondage, nous avons posé deux types de questions relatives aux perceptions et aux convictions à l'égard du Planificateur budgétaire. Nous qualifions le premier type de questions, des questions sur les « perceptions ». Les participants ont été interrogés sur des comportements d'utilisation généraux et spécifiques. Il s'agit de quantifier la convivialité perçue du Planificateur budgétaire lui-même. Voici des exemples :

- **Comportements d'utilisation généraux** : « Selon vous, dans quelle mesure est-il facile ou difficile d'utiliser le Planificateur budgétaire? » (Les réponses possibles allaient de « 1 – Extrêmement difficile » à « 7 – Extrêmement facile »).
- **Comportements d'utilisation spécifiques** : « Dans quelle mesure est-il probable que vous utilisiez les liens ou les ressources recommandés par le Planificateur budgétaire? » (Les réponses possibles allaient de « 1 – Extrêmement improbable » à « 7 – Extrêmement probable »).

Nous qualifions le deuxième type de questions, des questions sur les « convictions ». Dans cette section, les questions visaient à déterminer si les participants pensaient ou non que le Planificateur budgétaire pourrait les aider à adopter divers comportements en matière de gestion financière. Plus les notes sont élevées, plus le participant a une opinion positive sur les

capacités du Planificateur Budgétaire. Par exemple : Opinions sur la façon dont le Planificateur budgétaire aidera l'utilisateur à « ... devenir plus confiant dans la gestion de ses finances ». (Les réponses possibles allaient de « 1 – Pas du tout d'accord » à « 7 – Tout à fait d'accord »).

Questions sur le comportement en matière de budgétisation

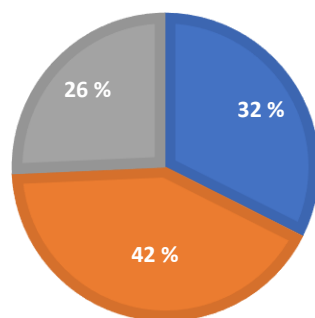
En plus de poser des questions sur le Planificateur budgétaire de l'ACFC, nous avons également posé des questions sur les pratiques de base en matière de budgétisation. Un bref résumé des résultats est présenté ci-dessous, les tableaux complets étant disponibles à l'annexe B.

Type de budget

On a demandé aux participants d'indiquer s'ils tenaient un budget de manière « formelle » (mettre par écrit un budget ou utiliser un planificateur numérique), « informelle » (garder une trace dans sa tête) ou s'ils ne tenaient pas de budget sous quelque forme que ce soit. Bien que la budgétisation n'ait pas été formellement définie, des expressions telles que « mettre par écrit un budget » et « garder une trace » sont apparues comme des indices pour aider les répondants (voir l'annexe D pour le questionnaire). Parmi ces choix, 41,9 % des participants ont indiqué tenir un budget « de manière informelle », suivis de ceux qui ont déclaré tenir un budget « de manière formelle » (32,4 %). Le quart des participants (25,7 %) ont indiqué ne pas tenir de budget.

Figure 7. Questions sur le comportement en matière de budgétisation – Type de budget

■ Formel ■ Informel ■ Je ne tiens pas de budget



Durée de la budgétisation

On a demandé aux participants d'indiquer la fréquence à laquelle ils créaient ou mettaient à jour leur budget. Par exemple, « Hebdomadaire » était une option pour indiquer que les participants créaient ou mettaient à jour leur budget sur une base hebdomadaire, « Mensuelle » était une option pour indiquer que les participants créaient ou mettaient à jour leur budget sur une base mensuelle, etc.

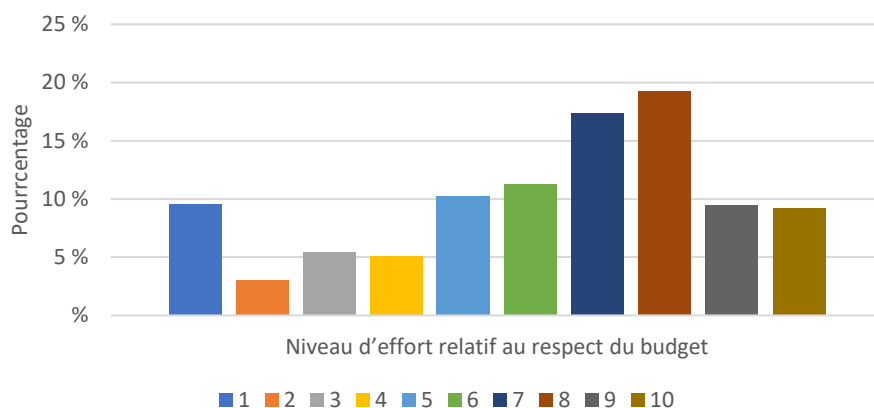
La réponse la plus courante parmi les personnes qui ont indiqué tenir un budget (de manière formelle ou informelle) était « Mensuelle » (29,8 %). Ces résultats ont été suivis de près par « Une fois par an » (26,8 %) et « Hebdomadaire » (11,8 %). Cette question permettait également de choisir « Jamais » pour les personnes qui n'ont pas établi de budget – 26,2 % ont choisi l'option « Jamais ».

Niveau d'effort relatif au respect du budget :

Les participants se sont vus présenter une échelle numérique sur laquelle ils devaient évaluer le niveau d'effort qu'ils déployaient pour respecter leur budget. Les réponses possibles allaient de « 1 » à « 10 », où « 1 » correspondait à « Aucun effort » et « 10 » à « Un très grand effort ».

Dans l'ensemble, la plupart des participants ont déployé un niveau d'effort moyen à élevé pour respecter leur budget. La majorité des participants ont répondu dans la fourchette de « 5 » à « 10 » parmi les options possibles, et moins d'un quart des répondants ont évalué leur niveau d'effort à « 4 » ou moins.

Figure 8. Questions sur le comportement en matière de budgétisation – Fréquence de l'effort relatif au respect du budget



Raisons de la budgétisation

Les participants se sont vus proposer une série de dix options possibles pour décrire les raisons qui les poussent à budgétiser. Ces raisons allaient de « Faire le suivi des revenus et des dépenses » à « Éviter les dettes découlant de dépenses prévisibles ». Les participants avaient la possibilité de sélectionner plusieurs options. Les participants pouvaient également choisir l'option « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser ».

L'option la plus fréquemment choisie était « Veiller à ce que mes dépenses ne dépassent pas mes revenus » (48,4 % des participants ont choisi cette option), suivie de près par « Faire le suivi des revenus et des dépenses » (46,0 % des participants). La liste complète des réponses et le pourcentage de répondants qui ont choisi chacune d'entre elles est la suivante :

En moyenne, les participants ont choisi 2,5 raisons justifiant l'établissement d'un budget.

48,4 % – « Veiller à ce que mes dépenses ne dépassent pas mes revenus »

46,0 % – « Faire le suivi des revenus et des dépenses »

36,5 % – « Épargner pour des objectifs financiers à long terme »

24,4 % – « Épargner pour des objectifs financiers à court terme »

21,5 % – « Faire en sorte que je puisse subvenir aux besoins de ma famille »

20,7 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses prévisibles »

20,6 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses imprévues »

19,9 % – « Me libérer de mes dettes »

9,9 % – « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser »

3,1 % – Autre

Dans la section 3.2 (« Forces et faiblesses du Planificateur budgétaire de l'ACFC », voir pages 14-15) du présent rapport, nous avons : a) défini la notion de fidélisation, b) souligné que l'outil de l'ACFC n'a pas une capacité de fidélisation élevée, mais c) nous avons également souligné que si les utilisateurs n'accordent pas d'importance à la fidélisation, il ne s'agit pas vraiment d'une faiblesse pertinente. La question est donc de savoir ce que les utilisateurs recherchent vraiment. Les résultats ci-dessus suggèrent que près de la moitié des répondants au sondage (46 %) associent la budgétisation au suivi des revenus et des dépenses dans le temps (ce qui est cohérent avec les commentaires de nos répondants lors des entrevues). Par conséquent, même si l'outil de l'ACFC n'a pas été conçu avec pour objectif ultime de fidéliser les utilisateurs, ces derniers semblent vouloir spontanément des outils de budgétisation qui ont un fort pouvoir de fidélisation.

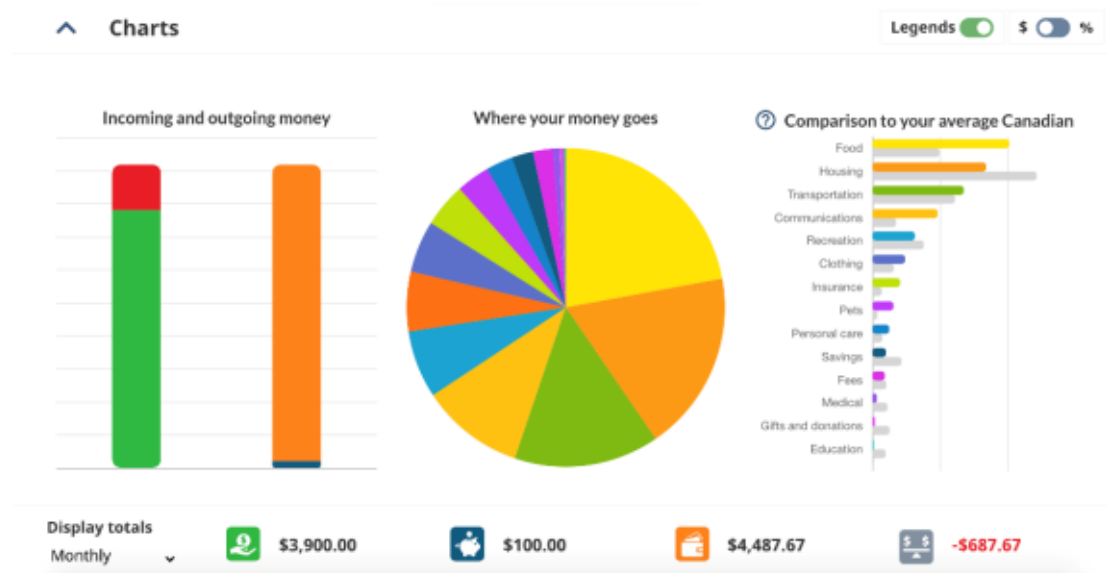
4.3 Expérimentation de l'outil de budgétisation

Dans le cadre du sondage, nous avons intégré une expérience aléatoire, afin de mieux comprendre comment la « visite guidée du Planificateur budgétaire » pouvait avoir une incidence sur les perceptions des utilisateurs.

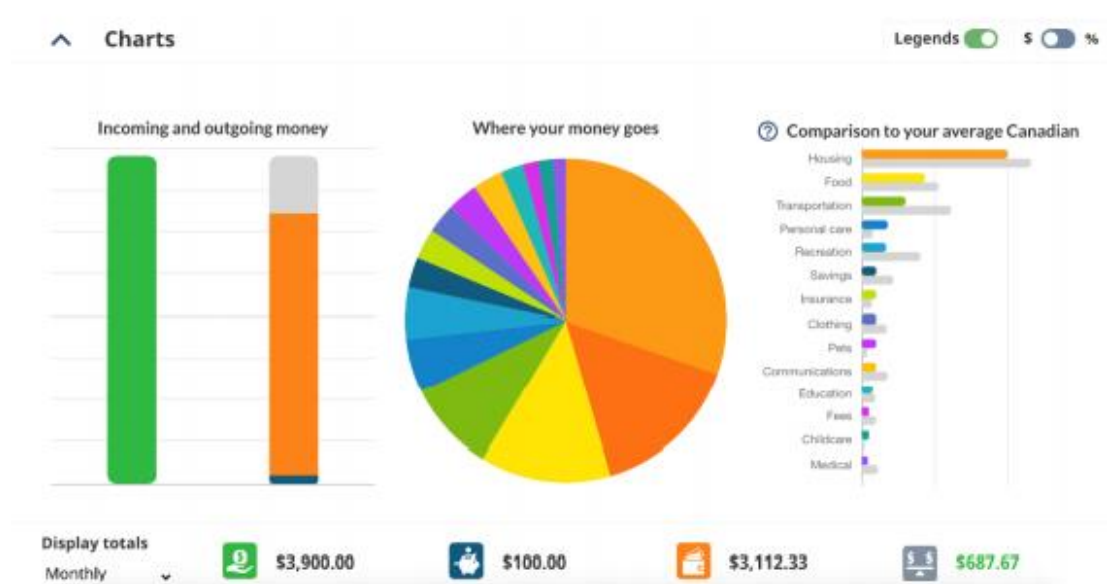
Actuellement, la « visite guidée du Planificateur budgétaire » conduit les participants à travers l'exemple d'un consommateur qui présente un bilan « négatif » (dépenses/sorties d'argent supérieures aux revenus/entrées d'argent). Nous voulions vérifier si le fait de présenter aux participants au sondage un bilan « positif » (revenus supérieurs aux dépenses) ou « négatif » avait une incidence sur leur perception à l'égard de l'outil de budgétisation. Pour ce faire, les

participants au sondage ont été répartis de manière aléatoire entre une condition de bilan négatif et une condition de bilan positif. La seule différence entre les deux conditions était les données financières présentées lors de la visite guidée du Planificateur budgétaire. Les différences (ou les similitudes) dans leurs réponses au sondage nous ont permis d'évaluer tout changement observable/mesurable dans la perception à l'égard de l'outil de budgétisation.

Figure 9. Expérimentation de l'outil de budgétisation – Bilan « négatif » et bilan « positif »



Un bilan « négatif », où la visite guidée se termine par le fait que les dépenses/sorties d'argent de l'exemple de consommateur sont supérieures aux revenus/entrées d'argent. Présenté au groupe « témoin ».



Un bilan « positif », où la visite guidée se termine par le fait que les revenus/entrées d'argent de l'exemple de consommateur sont supérieures aux dépenses/sorties d'argent. Présenté au groupe « expérimental ».

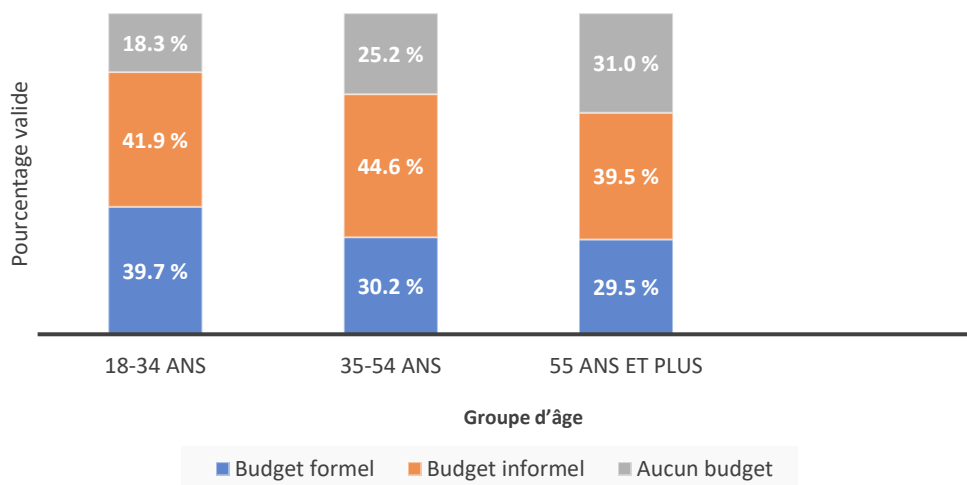
4.4 Résultats et principales constatations

L'analyse des données du sondage a été effectuée à l'aide du logiciel SPSS – une analyse de variance multivariée (ou MANOVA pour « Multivariate analysis of variance » en anglais) a été réalisée pour presque toutes les analyses, à l'exception des analyses concernant les revenus et les perceptions/convictions, pour lesquelles une analyse de corrélation a été utilisée à la place.

Comportement actuel en matière de budgétisation en fonction des caractéristiques sociodémographiques

Notre enquête a révélé qu'en vieillissant, les gens trouvent qu'il est moins important de budgétiser. Les personnes du groupe d'âge des 55 ans et plus semblent moins enclines à tenir un quelconque budget. 31,0 % des participants de 55 ans et plus ont indiqué qu'ils ne tenaient pas de budget, contre 25,2 % des participants de 35 à 54 ans et 18,3 % des participants de 18 à 34 ans. Une plus grande proportion des participants de 55 ans et plus ont également indiqué que selon eux, il n'est pas important de budgétiser (14,7 %, contre 7,9 % des participants de 35 à 54 ans et 53 % des participants de 18 à 34 ans).

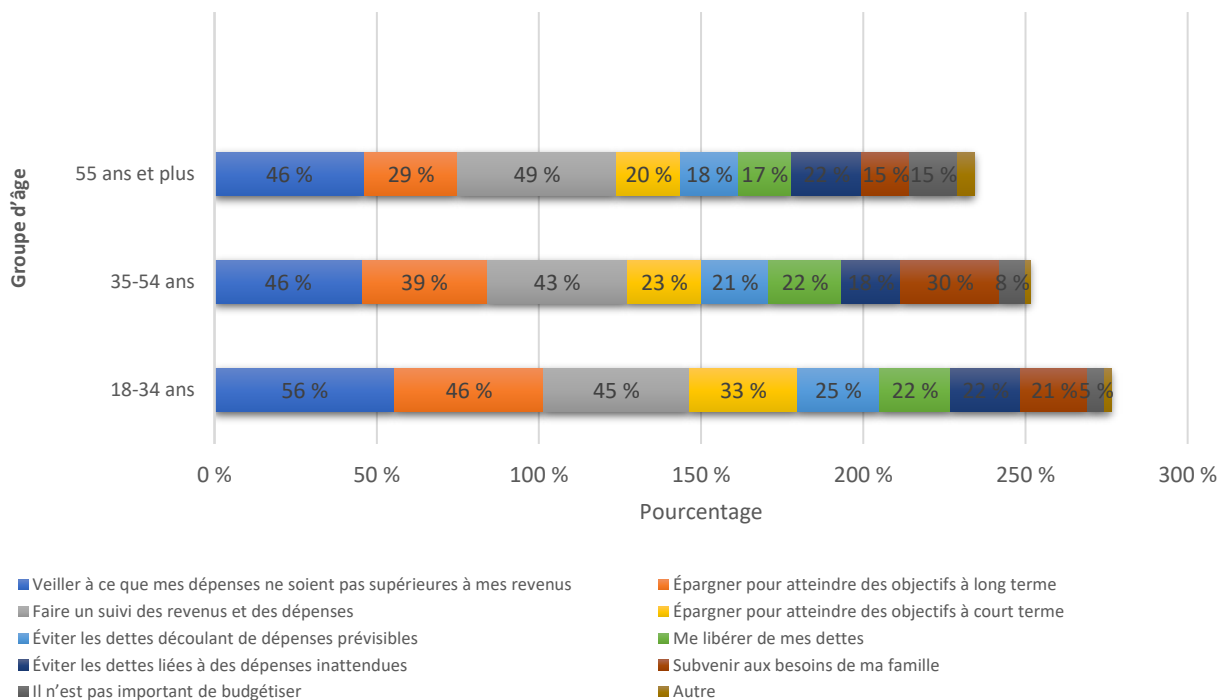
Figure 10. Résultats et principales constatations – Type de budget selon l'âge



Les trois principales raisons de budgétiser parmi les trois groupes d'âge sont les suivantes : 1) faire le suivi de leurs dépenses, 2) éviter les dépenses excessives, et 3) épargner pour des objectifs à long terme. Cependant, les personnes du groupe des 55 ans et plus trouvent qu'il est nettement moins important d'épargner pour des objectifs à long terme, tandis que les personnes âgées de 35 à 54 ans (vraisemblablement les plus susceptibles d'avoir des personnes à charge) donnent la priorité à l'établissement d'un budget pour « subvenir aux besoins de leur

famille ». L'établissement d'un budget comme principale raison de corriger ou d'éviter l'endettement s'est avéré n'être important que pour environ un quart des répondants, quel que soit le groupe d'âge (les taux de réponse allaient de 25,3 % pour les 55 ans et plus à 16,5 % pour les 18-34 ans).

Figure 11. Résultats et principales constatations – Raisons de la budgétisation



Nous n'avons observé aucune différence notable dans le comportement actuel en matière de budgétisation entre les hommes et les femmes ou par province. Nous avons noté quelques différences dans les réponses pour la Saskatchewan et le Manitoba, mais les échantillons étaient trop petits (N=51 et N=45 respectivement) pour pouvoir tirer des conclusions définitives.

L'expérience d'utilisation du Planificateur budgétaire a-t-elle affecté les perceptions et les convictions des participants?

Rappelons l'expérience (section 4.3) que nous avons intégrée dans notre enquête :

Nous avons présenté aux participants un bilan « négatif », où la visite guidée se termine par le fait que les dépenses/sorties d'argent de l'exemple de consommateur sont supérieures aux revenus/entrées d'argent, ou un bilan « positif », où la visite se termine par le fait que les

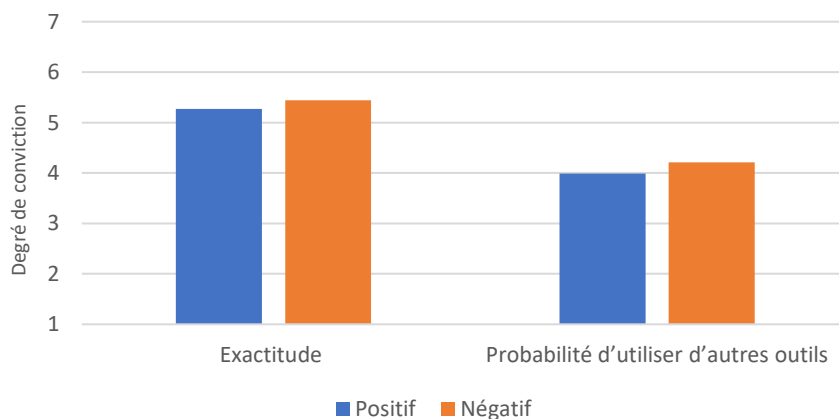
revenus/entrées d'argent de l'exemple de consommateur sont supérieurs aux dépenses/sorties d'argent.

Après analyse, peu de différences notables entre la condition expérimentale positive et la condition expérimentale négative ont été constatées, ce qui indique que la valence des données financières présentées lors de la visite guidée du Planificateur budgétaire peut ne pas modifier les perceptions à l'égard de ce dernier. Cependant, nous avons noté que la moyenne des réponses obtenues pour la condition négative était légèrement plus favorable que celle des réponses pour la condition positive.

Il y a une différence notable entre les conditions pour ce qui a trait à la capacité perçue de pouvoir entrer avec précision les données financières. Les personnes assignées à la condition négative ont déclaré être plus susceptibles de pouvoir entrer avec précision leurs données financières que les personnes assignées à la condition positive ($F(1, 1367) = 3,852$; $M_{Positive} = 5,271$, $SE = 0,059$ c. $M_{Négative} = 5,437$, $SE = 0,061$; $p = 0,05$; $\eta_p^2 = 0,003$).

Il est intéressant de noter qu'il y a également une différence importante entre les conditions lorsqu'on demande aux personnes si elles sont susceptibles d'utiliser d'autres outils de budgétisation que le Planificateur budgétaire de l'ACFC. Les personnes assignées à la condition négative ont déclaré être plus susceptibles d'utiliser d'autres outils de budgétisation que les personnes assignées à la condition positive ($F(1, 1367) = 5,460$; $M_{Positive} = 3,994$, $SE = 0,065$ c. $M_{Négative} = 4,213$, $SE = 0,068$; $p = 0,02$; $\eta_p^2 = 0,004$). Cependant, la moyenne des réponses obtenue pour les deux conditions se situe autour du point médian de l'échelle où les personnes sont « ni susceptibles ni peu susceptibles » de choisir un outil différent.

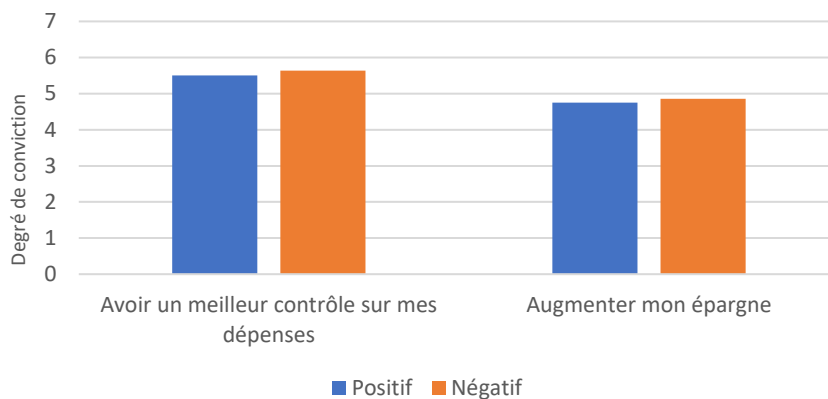
Figure 12. Résultats et principales constatations – Perceptions selon la condition expérimentale



De plus, nous avons constaté que la présentation d'une condition positive et d'une condition négative a donné lieu à peu de différences notables dans les convictions des participants à l'égard de l'outil – nous avons toutefois constaté que, dans tous les cas, la moyenne des réponses des personnes assignées à la condition négative était nettement plus favorable. La conviction avec la moyenne la plus élevée (indépendamment de la condition attribuée) est associée à l'énoncé stipulant que le Planificateur aide les personnes à faire un meilleur suivi de leurs dépenses ($F(1, 1367) = 3,250$; $M_{Positive} = 5,50$, $SE = 0,055$ c. $M_{Négative} = 5,642$, $SE = 0,057$; $p = 0,07$; $\eta_p^2 = 0,002$). La conviction avec la moyenne la plus basse (quelle que soit la condition

attribuée) est associée à l'énoncé stipulant que le Planificateur aide les personnes à augmenter leur épargne ($F(1, 1367) = 1,856$; $M_{Positive} = 4,749$, $SE = 0,057$ c. $M_{Négative} = 4,86$, $SE = 0,059$; $p=0,173$; $\eta_p^2=0,001$) Rappelons qu'une note plus élevée signifie que l'utilisateur était plus convaincu de l'utilité du Planificateur budgétaire.

Figure 13. Résultats et principales constatations – Convictions avec les moyennes les plus élevées et les plus basses selon la condition expérimentale



Parmi les différences notables que nous avons observées dans les convictions en fonction de la condition expérimentale assignée, nous avons constaté que les personnes assignées à la condition négative étaient plus fortement convaincues que le Planificateur les aiderait à :

prendre de meilleures décisions financières ($F(1, 1367) = 9,742$; $M_{Positive} = 4,979$, $SE = 0,053$ c. $M_{Négative} = 5,218$, $SE = 0,055$; $p = 0,002$; $\eta_p^2=0,007$).

devenir plus confiant dans la gestion de leurs finances ($F(1, 1367) = 7,071$; $M_{Positive} = 4,997$, $SE = 0,055$ c. $M_{Négative} = 5,209$, $SE = 0,057$; $p = 0,008$; $\eta_p^2=0,005$).

comprendre comment prendre des mesures plus concrètes pour améliorer leur bien-être financier ($F(1, 1367) = 4,726$; $M_{Positive} = 5,08$, $SE = 0,054$ c. $M_{Négative} = 5,25$, $SE = 0,056$; $p = 0,03$; $\eta_p^2=0,003$).

Notez que les moyennes négatives ci-dessus ne sont pas radicalement différentes de celles obtenues avec la condition positive. Les différences ne sont jamais supérieures à 1 point sur l'échelle.

Dans l'ensemble, les perceptions à l'égard du Planificateur budgétaire sont positives, mais pas de manière écrasante. La plupart des moyennes des réponses aux questions sur les perceptions se situent juste au-dessus du point médian de l'échelle ou au point médian, ce qui indique que les personnes sont soit incertaines, soit neutres quant à leur perception à l'égard du Planificateur budgétaire.

Ces résultats sont restés inchangés lorsque l'on a tenu compte de l'âge, du sexe, du lieu et des revenus.

Le comportement actuel en matière de budgétisation affecte-t-il les perceptions et les convictions à l'égard du Planificateur budgétaire?

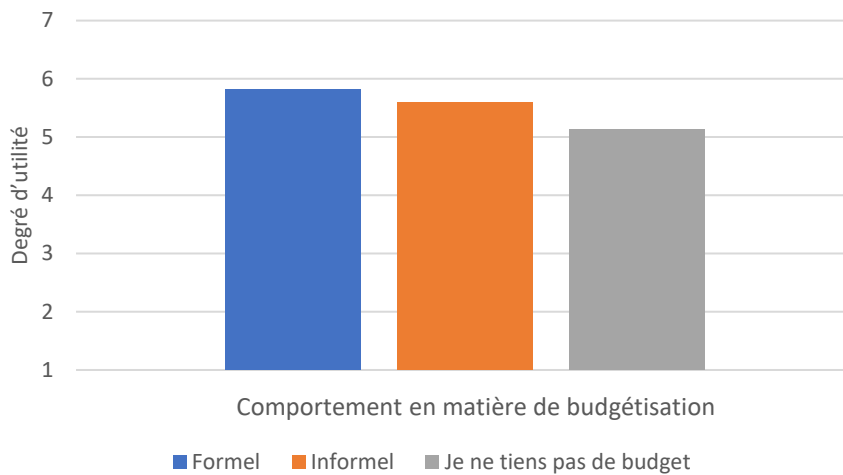
Dans l'ensemble, il semble que le comportement actuel des participants en matière de budgétisation influence la façon dont ils perçoivent le Planificateur budgétaire et la façon dont ils pensent qu'il pourrait les aider. Cependant, il n'y a pas eu d'interaction significative entre la condition (positive par rapport à négative) dans laquelle se trouvait le participant lorsqu'il a découvert l'outil de budgétisation et le comportement actuel des participants en matière de budgétisation ayant une incidence sur les perceptions à l'égard du Planificateur budgétaire. Autrement dit, les personnes ayant des comportements différents en matière de budgétisation n'ont pas été touchées de manière différente par la présentation des informations transmises dans la visite guidée du Planificateur budgétaire. Les résultats de l'enquête sont présentés à l'annexe C.

Les personnes qui budgétisent de manière formelle (en créant un budget réel) ont les perceptions les plus positives à l'égard du Planificateur budgétaire, suivies par celles qui budgétisent de manière informelle (par exemple mentalement). Les personnes qui ne disposent pas d'un budget présentent les moyennes de réponses les plus basses pour toutes les questions.

Il existe une différence notable entre tous les groupes quant à la probabilité que les participants utilisent d'autres outils de budgétisation. Les personnes qui ne tiennent pas de budget sont les moins susceptibles de passer à d'autres outils de budgétisation, tandis que celles qui budgétisent de manière formelle sont les plus susceptibles de passer à un autre outil de budgétisation. Cependant, la moyenne des réponses des personnes qui budgétisent de manière formelle et informelle se situait autour du point médian de l'échelle, ce qui indique qu'elles sont « ni susceptibles ni peu susceptibles » de choisir un outil différent. ($F(2, 1363) = 84,279$; $M_{\text{Formel}} = 4,797$, $SE = 0,078$ vs. $M_{\text{Informel}} = 4,071$, $SE = 0,068$ c. $M_{\text{PasBudget}} = 3,284$, $SE = 0,087$; tous les $p < 0,001$; $\eta_p^2 = 0,110$).

Le comportement actuel d'une personne en matière de budgétisation a également eu une incidence sur sa perception de l'utilité du Planificateur budgétaire. Les personnes qui budgétisent de manière formelle (sur papier ou en ligne) sont les plus convaincues que le budget les aidera, suivies par celles qui budgétisent de manière informelle (mentalement), les personnes qui n'ont pas de budget obtenant les moyennes de réponses les plus basses ($F(2, 1363) = 25,891$; $M_{\text{Formel}} = 5,823$, $SE = 0,066$ c. $M_{\text{Informel}} = 5,60$, $SE = 0,058$ c. $M_{\text{PasBudget}} = 5,119$, $SE = 0,074$; tous les $p < 0,04$; $\eta_p^2 = 0,037$).

Figure 14. Résultats et principales constatations – Utilité perçue du Planificateur budgétaire selon le comportement en matière de budgétisation



L'analyse a également été menée en éliminant de l'échantillon les personnes qui estiment qu'il n'est pas important de budgétiser. Les personnes qui ont choisi « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser » dans une liste d'options ont été supprimées de l'analyse (N=150). Cela a été fait pour déterminer si les perceptions du groupe « Je ne tiens pas de budget » étaient artificiellement basses en raison de ceux qui, au sein du groupe, peuvent croire qu'il n'est pas important de budgétiser. Les moyennes des personnes qui ne tiennent pas de budget ont augmenté par rapport à celles de l'échantillon complet. Les perceptions des personnes qui ne tiennent pas de budget dans cette analyse ont tendance à ne pas être statistiquement différentes de celles qui budgétisent de manière informelle, ce qui n'était pas le cas lorsque l'échantillon complet était utilisé. Par conséquent, les personnes qui ne budgétisent pas, mais qui soutiennent que c'est important, ont des perceptions à l'égard du Planificateur budgétaire similaires à celles des personnes qui budgétisent de manière informelle.

En ce qui concerne les convictions à l'égard du Planificateur budgétaire, nous avons constaté que le comportement des participants en matière de budgétisation a effectivement eu une incidence sur la façon dont ils pensent que le Planificateur budgétaire les aidera. Là encore, il n'y a pas eu d'interaction significative entre la condition (positive par rapport à négative) dans laquelle se trouvait le participant lorsqu'il a découvert l'outil de budgétisation et son comportement actuel en matière de budgétisation. Dans l'ensemble, le niveau de consensus des participants sur ces convictions n'est pas très élevé, la plupart des moyennes des réponses se situant juste au-dessus du point médian de l'échelle.

Nous avons constaté que les personnes qui budgétisent de manière formelle avaient la moyenne de réponses la plus élevée aux questions sur les convictions à l'égard du Planificateur budgétaire – en moyenne, ce groupe était le plus d'accord avec les énoncés présentés. L'inverse est vrai pour les personnes qui ne budgétisent pas – ce groupe a obtenu les moyennes de réponses les plus basses.

La conviction avec la moyenne la plus élevée (indépendamment de leur comportement actuel en matière de budgétisation) est associée à l'énoncé stipulant que le Planificateur budgétaire aide les personnes à faire un meilleur suivi de leurs dépenses ($F(2, 1363) = 17,234$; $M_{Formel} =$

5,807, $SE = 0,068$ c. $M_{\text{Informel}} = 5,615$, $SE = 0,060$ c. $M_{\text{PasBudget}} = 5,210$, $SE = 0,077$; $p < 0,001$; $\eta_p^2 = 0,025$).

La conviction avec la moyenne la plus basse (indépendamment de leur comportement actuel en matière de budgétisation) est associée à l'énoncé stipulant que le Planificateur budgétaire aide les personnes à augmenter leur épargne ($F(2, 1363) = 35,588$; $M_{\text{Formel}} = 5,167$, $SE = 0,070$ c. $M_{\text{Informel}} = 4,846$, $SE = 0,062$ c. $M_{\text{PasBudget}} = 4,284$, $SE = 0,079$; $p < 0,001$; $\eta_p^2 = 0,050$).

Comme pour l'analyse sur les perceptions ci-dessus, nous avons également effectué une analyse en retirant de l'échantillon les personnes qui estiment qu'il n'est pas important de budgétiser. Encore une fois, les personnes qui ont choisi « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser » dans une liste d'options ont été supprimées de l'analyse ($N=150$). Les moyennes des personnes qui ne tiennent pas de budget ont augmenté par rapport à celles de l'échantillon complet. Les convictions des personnes qui ne budgétisent pas dans cette analyse ont tendance à ne pas être statistiquement différentes de celles qui budgétisent de manière informelle, ce qui n'était pas le cas lorsque l'échantillon complet était utilisé. Cela signifie que les personnes qui ne budgétisent pas, mais qui soutiennent que c'est important, ont des convictions à l'égard du Planificateur budgétaire similaires à celles des personnes qui budgétisent de manière informelle.

Ces résultats sont restés inchangés lorsque l'on a tenu compte de l'âge, du sexe, du lieu et des revenus.

Perceptions et convictions à l'égard du Planificateur budgétaire selon l'âge

Lorsqu'on les interroge sur leurs perceptions à l'égard du Planificateur budgétaire, les personnes les plus jeunes ont les perceptions les plus positives vis-à-vis de l'outil, suivies par les personnes d'âge moyen, puis par les personnes les plus âgées. La plupart des différences notables semblent être dues aux différences entre les participants les plus jeunes (18-34 ans) et les plus âgés (55 ans et plus). Ces différentes perceptions n'ont généralement pas été influencées par la condition (positive par rapport à négative) qui a été assignée au participant lorsqu'il a découvert l'outil de budgétisation.

Il semble également que l'âge ait une incidence sur la façon dont les répondants pensent que le Planificateur budgétaire les aidera. Les personnes les plus jeunes s'accordent le plus à dire que le budget les aidera, suivies par les personnes d'âge moyen, les plus âgées obtenant les moyennes de réponses les plus basses. Là encore, ces différences notables semblent être dues aux différences entre les 18-34 ans et les 55 ans et plus.

En ce qui concerne les convictions relatives au Planificateur budgétaire, la conviction avec la moyenne la plus élevée (indépendamment de la tranche d'âge) est associée à l'énoncé stipulant que le Planificateur budgétaire aide les personnes à mieux faire le suivi de leurs dépenses ($F(2, 1363) = 9,248$; $M_{18-34} = 5,777$, $SE = 0,077$ c. $M_{35-54} = 5,651$ $SE = 0,068$ c. $M_{55+} = 5,377$, $SE = 0,062$; $p < 0,001$; $\eta_p^2 = 0,013$). La conviction avec la moyenne la plus basse (indépendamment de la tranche d'âge) est associée à l'énoncé stipulant que le Planificateur budgétaire permet d'augmenter l'épargne ($F(2, 1363) = 24,005$; $M_{18-34} = 5,192$, $SE = 0,079$ c. $M_{35-54} = 4,866$ $SE = 0,070$ c. $M_{55+} = 4,502$, $SE = 0,063$; $p < 0,001$; $\eta_p^2 = 0,034$)

Ces résultats diffèrent lorsqu'on tient compte du sexe, des revenus, du lieu et du type de budget. Cela est très probablement dû au fait que l'âge est fortement en corrélation avec les revenus ($r=0,195$; $p<0,001$). Principalement, les réponses des 18-34 ans et des 35-54 ans ne sont plus significativement différentes les unes des autres.

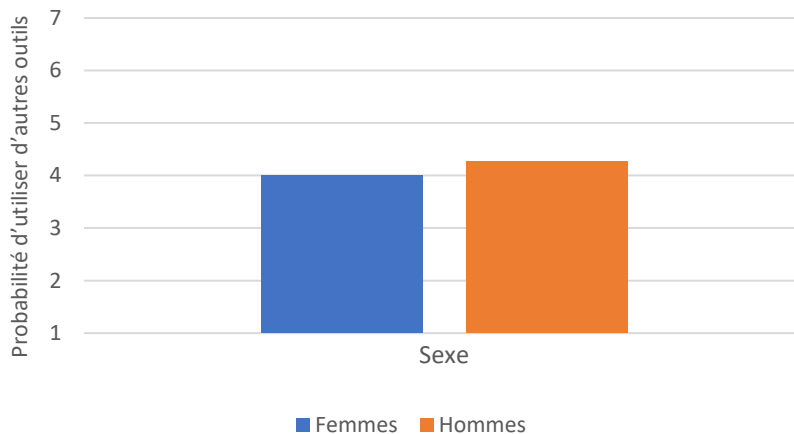
Perceptions et convictions à l'égard du Planificateur budgétaire selon le sexe

Dans l'ensemble, il semble que le sexe ait une incidence sur la façon dont les gens perçoivent le Planificateur budgétaire. Comme pour les autres analyses sociodémographiques, ces différentes perceptions n'ont pas été influencées par la condition (positive par rapport à négative) qui a été attribuée au participant lorsqu'il a découvert l'outil de budgétisation.

De nombreuses comparaisons des perceptions des personnes étaient significativement différentes entre les groupes en fonction de leur sexe, mais malgré le sexe, les moyennes des réponses se situent toujours près du point médian de l'échelle, indiquant une ambivalence générale. Les femmes ont eu tendance à avoir des perceptions plus significativement positives à l'égard du Planificateur budgétaire que les hommes.

Cependant, lorsqu'il s'agit de comportements d'utilisation spécifiques, les femmes et les hommes ne montrent aucune différence dans leurs perceptions, à l'exception de l'utilisation régulière – les hommes sont plus susceptibles d'utiliser d'autres outils de budgétisation que le Planificateur budgétaire de l'ACFC. ($M_{Femmes} = 4,008$, $SE = 0,061$ c. $M_{Hommes} = 4,207$, $SE = 0,063$; $p = 0,025$).

Figure 15. Résultats et principales constatations – Probabilité d'utiliser d'autres outils selon le sexe



En ce qui concerne les convictions à l'égard du Planificateur budgétaire, par rapport aux hommes, en moyenne, les femmes s'accordent davantage à penser que le budget les aidera. Comme pour les autres groupes sociodémographiques, la conviction avec la moyenne la plus élevée parmi les sept personnes interrogées est associée à l'énoncé stipulant que le Planificateur budgétaire permet aux personnes de faire un meilleur suivi de leurs dépenses (ceci est vrai pour les femmes comme pour les hommes). La conviction avec la moyenne la plus basse parmi les sept personnes interrogées est associée à l'énoncé stipulant que le

Planificateur budgétaire permet d'augmenter l'épargne (ceci est vrai pour les femmes et les hommes).

Perceptions et convictions à l'égard du Planificateur budgétaire selon la fourchette de revenus

Après avoir contrôlé la condition « positive par rapport à négative » dans laquelle les participants ont été placés, nous avons constaté que les perceptions à l'égard du Planificateur budgétaire deviennent de plus en plus positives à mesure que les revenus augmentent. Parallèlement, les personnes étaient plus susceptibles de répondre qu'elles chercheraient d'autres outils à mesure que leurs revenus augmenteraient.

Cette analyse a également été menée pour examiner si la fourchette de revenus interagissait avec la condition expérimentale. Nous avons constaté que la corrélation décrite ci-dessus entre les perceptions et la fourchette de revenus est plus forte pour les personnes assignées à la condition positive, à une exception près. Nous avons constaté que pour les personnes assignées à la condition positive, leur probabilité d'utiliser le Planificateur budgétaire est la même pour toutes les fourchettes de revenus.

En ce qui concerne les convictions à l'égard du Planificateur budgétaire, nous avons constaté (après avoir contrôlé la condition, comme nous l'avons fait ci-dessus) que l'opinion à l'égard du Planificateur budgétaire devient de plus en plus positive à mesure que les revenus augmentent. Comme pour la fourchette de revenus et la perception, la corrélation entre les convictions et la fourchette de revenus est plus forte dans la condition positive.

Enfin, les perceptions et les convictions ne présentaient pas de différences notables selon la province ou la fourchette de revenus et ne sont pas présentées ici.

Nous avons également identifié cinq principales constatations à partir des résultats de l'enquête sur les perceptions et l'expérimentation de l'outil.

Principale constatation n°1 – Les opinions à l'égard du Planificateur budgétaire de l'ACFC étaient positives, mais quelque peu incertaines.

Les participants semblent avoir des perceptions généralement positives à l'égard du Planificateur budgétaire, bien qu'elles ne soient pas fortement positives. Cela est cohérent avec les constatations de l'interrogation au passage de l'ACFC.

Une règle générale importante concernant nos résultats – la moyenne des réponses dans nos enquêtes pour la majorité des questions se situait autour du point médian de l'échelle des réponses potentielles – un peu comme un « ni d'accord ni en désaccord ». Cela pourrait indiquer que, bien que nous ayons pu vérifier les perceptions et les convictions des participants à l'égard du Planificateur budgétaire, il semble que de nombreuses personnes soient également incertaines ou neutres quant à leurs impressions sur le Planificateur budgétaire. L'absence de réponses fortement positives ou fortement négatives témoigne d'une certaine ambivalence chez nos participants.

Principale constatation n°2 – Les perceptions à l’égard du Planificateur budgétaire varient en fonction du contexte sociodémographique.

Nous avons également constaté que les perceptions individuelles à l’égard du Planificateur budgétaire variaient en fonction de facteurs sociodémographiques, tels que l’âge, le sexe, les revenus et les comportements et pratiques actuels en matière de budgétisation. En moyenne, les personnes plus jeunes, les femmes, les personnes qui tiennent un budget formel et celles qui ont des revenus plus élevés avaient toutes des perceptions et des convictions plus positives à l’égard du Planificateur budgétaire que les autres participants.

Principale constatation n°3 – Les convictions les plus répandues au sujet du Planificateur budgétaire sont les mêmes pour tous les groupes sociodémographiques.

Quel que soit le groupe sociodémographique, la conviction avec la moyenne la plus élevée parmi les participants était associée à l’énoncé stipulant que le Planificateur budgétaire les aiderait à « mieux faire le suivi de leurs dépenses ». En revanche, la conviction avec la moyenne la plus basse était associée à l’énoncé stipulant que le Planificateur budgétaire « les aiderait à augmenter leur épargne ».

Ce dernier point est particulièrement important pour l’ACFC. L’une des raisons les plus souvent citées pour établir un budget est de permettre aux consommateurs d’épargner en vue d’objectifs financiers – dans notre enquête, 36,5 % des participants ont indiqué qu’ils budgétisent pour « épargner en vue d’objectifs financiers à long terme ». Si l’augmentation de l’épargne est importante, mais que les utilisateurs ne pensent pas que le Planificateur budgétaire les aidera à atteindre cet objectif, ils ne continueront peut-être pas à utiliser l’outil. De même, si les utilisateurs souhaitent uniquement pouvoir faire un meilleur suivi de leurs dépenses, ils ne ressentiront peut-être pas le besoin de consulter à nouveau leurs données une fois cet objectif atteint.

Principale constatation n°4 – Le « suivi des dépenses » constitue la principale raison pour laquelle les participants budgétisent.

Si l’on examine les principales raisons pour lesquelles les personnes déclarent budgétiser, l’une des principales raisons est que les gens souhaitent faire le suivi de leurs dépenses (46,0 % des participants ont cité cette raison). Toutefois, le Planificateur budgétaire (d’après notre analyse comparative) présente des lacunes dans ce domaine : il est plus difficile de saisir et de mettre à jour des données financières dans le Planificateur budgétaire que dans d’autres applications de gestion financière, comme les outils de suivi des dépenses. Bien que les participants soient, en moyenne, s’accordent plus ou moins à dire que le Planificateur budgétaire peut aider les personnes à faire le suivi de leurs dépenses, investir davantage dans un système de suivi financier plus facile d’utilisation pourrait se traduire par une réaction beaucoup plus positive à l’égard de l’outil.

Principale constatation n°5 – Les personnes qui ont besoin du Planificateur budgétaire sont incertaines quant à son degré d'utilité, mais sont les plus susceptibles d'utiliser l'outil.

Dans notre enquête, nous avons étudié la relation entre les habitudes des participants en matière de budgétisation et la probabilité qu'ils continuent à utiliser le Planificateur budgétaire de l'ACFC. Nous avons constaté que les personnes qui ne tiennent pas de budget sont les moins susceptibles de passer à d'autres outils de budgétisation. Cette constatation semble logique : ceux qui ne tiennent pas de budget ne voient pas l'intérêt des outils de budgétisation. Cependant, la moyenne des réponses des autres groupes (personnes qui budgétisent de manière formelle et informelle) était des personnes « ni susceptibles ni peu susceptibles » de choisir un outil différent.

Cependant, les personnes qui pourraient bénéficier le plus de l'utilisation du Planificateur budgétaire (celles qui ne budgétisent pas du tout) ne sont pas certaines de ce qu'elles pensent de cet outil. Il se pourrait également que les personnes de ce groupe soient incertaines quant aux perspectives d'utilisation ou de recherche d'autres outils, ce qui pourrait les rendre plus susceptibles d'utiliser le Planificateur budgétaire si elles commençaient à se familiariser avec cet outil.

L'analyse statistique nous a également permis de constater que les personnes qui ne budgétisent pas, mais qui pensent néanmoins que la budgétisation est importante, ont des perceptions et des convictions à l'égard du Planificateur budgétaire similaires à celles des personnes qui budgétisent de manière informelle.

5. Recommandations et discussion

5.1 Plans d'action recommandés et coûts associés [Analyse coûts-avantages]

D'après nos études, l'ACFC dispose de plusieurs plans d'action pour développer et tenir à jour son Planificateur budgétaire. Nous avons esquissé ces options ci-dessous et résumé brièvement les coûts et avantages potentiels de chacune d'elles. De plus amples détails sur le plan d'action privilégié sont fournis à la section 5.2.

Plan d'action	Avantages	Coûts
<p>Établir un partenariat avec les principales institutions bancaires pour permettre une « connexion automatique au compte bancaire de l'utilisateur » à l'ère d'un système bancaire ouvert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Augmenter considérablement la convivialité du Planificateur en offrant aux utilisateurs un moyen plus pratique de mettre à jour et de consulter à nouveau un budget sauvegardé, d'autant plus que les particuliers peuvent déjà recourir à des partenaires de connexion bancaire pour accéder à d'autres services gouvernementaux (p. ex. connexion Web de l'ARC). • Réduire les points de blocage et complications associés à la nécessité d'entrer les données. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les questions de confidentialité/sécurité deviennent primordiales; des ressources doivent être consacrées à la protection des renseignements personnels des utilisateurs. • Des réglementations et des technologies supplémentaires seraient nécessaires, sachant que cela ne sera pas possible avant l'introduction du système bancaire ouvert au Canada.
<p>Introduction de widgets technologiques (écrans de verrouillage personnalisés, invitations de calendrier, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître la capacité de fidélisation du Planificateur budgétaire, en fournissant un contenu qui peut effectivement servir de stimulant pour inciter les utilisateurs à revenir sur un budget sauvegardé. • Les widgets simplifieront les processus du point de vue des consommateurs et réduiront les points de blocage, améliorant ainsi la fidélisation. • Accroître la mobilisation et/ou l'intérêt des utilisateurs; offrir à l'ACFC la possibilité d'étendre la fonctionnalité existante des badges en tant que « récompenses » en fournissant des récompenses supplémentaires partageables ou utilisables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le coût initial pourrait poser problème
<p>Permettre aux utilisateurs de revenir plus facilement aux budgets sauvegardés dans le Planificateur budgétaire à l'aide d'outils de suivi, comme une notification par courriel et l'ajout de signets dans le navigateur Internet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les notifications par courriel, qui rappellent aux utilisateurs de vérifier leur budget et de l'adapter en fonction de l'évolution de leurs habitudes de dépense et d'épargne, peuvent accroître la capacité de fidélisation du Planificateur budgétaire. • La mise en place de signets dans le navigateur Internet rendrait plus pratique pour les utilisateurs de revenir à un budget établi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les coûts monétaires liés au développement et à la maintenance d'un outil de messagerie électronique robuste, ainsi que les problèmes potentiels de confidentialité dus au stockage de l'adresse électronique d'un utilisateur.

Développer une application pour le Planificateur budgétaire de l'ACFC

- Pourrait augmenter de manière significative le recours des consommateurs au Planificateur budgétaire (voir l'étude CNBC).
- Pourrait accroître la convivialité et la capacité de fidélisation du Planificateur budgétaire en fournissant une autre plateforme permettant de consulter les budgets, ce qui répondrait aux préoccupations relatives à l'absence d'options efficaces permettant de consulter à nouveau les budgets dans le Planificateur budgétaire, telles qu'elles ressortent de l'analyse comparative et des entrevues auprès d'utilisateurs.
- Sans doute l'option la plus coûteuse en matière d'amélioration
- Nécessite un engagement à long terme (soutien continu pour iOS/Android, corrections de bogues et mises à jour, etc.)

Peaufinage et consolidation

- Le Planificateur budgétaire est apprécié des Canadiens et utile dans son état actuel – rien ne changerait cette réalité.
- Aucune augmentation du financement n'est nécessaire.
- Le Planificateur serait dépourvu de caractéristiques utiles qui pourraient améliorer la convivialité et la capacité de fidélisation de l'outil (mais l'ACFC pourrait insister sur les objectifs du Planificateur et sur la raison pour laquelle le potentiel de fidélisation ne s'inscrit pas dans l'objectif ultime).
- Il serait difficile pour le Planificateur de se démarquer des autres outils au fur et à mesure que la technologie évolue.

5.2 Mises en garde et recommandations

Avant de formuler nos recommandations pour le Planificateur budgétaire de l'ACFC, nous avons voulu élaborer une série de questions de « discussion » sur l'avenir du Planificateur budgétaire lui-même. Ces points de discussion sont des mises en garde qui doivent être interprétées en fonction de nos résultats et recommandations actuels. Nos résultats ont indiqué des pistes pour des études futures qui s'appuient sur nos conclusions et vont au-delà de la portée de notre analyse actuelle. Lorsque l'ACFC décidera de l'avenir à long terme du Planificateur budgétaire, il sera utile de mener d'autres recherches sur la base de ces questions. En tant qu'observation générale, nous pensons que les futures études devraient inclure des méthodes quantitatives mais aussi qualitatives, ce qui permettrait d'obtenir une

perspective plus nuancée des perceptions et des convictions des participants concernant le Planificateur.

Discussion 1 – Qu’est-ce qui se cache derrière les perceptions neutres à l’égard du Planificateur budgétaire?

L’analyse des données recueillies dans le cadre de notre enquête sur les perceptions et de l’interrogation au passage de l’ACFC indiquent que les perceptions à l’égard du Planificateur budgétaire sont relativement « neutres ». Comme nous l’avons mentionné dans notre analyse, « les participants semblent avoir des perceptions généralement positives à l’égard du Planificateur budgétaire, bien qu’elles ne soient pas fortement positives... la moyenne des réponses à nos sondages pour la majorité des questions oscillait autour du point médian de l’échelle des réponses possibles – un peu comme un "ni d’accord ni en désaccord"... L’absence de réponses fortement positives ou fortement négatives indique une certaine ambivalence parmi nos participants ».

On ne sait pas exactement pourquoi les perceptions ne sont pas plus positives, mais nous conseillons de pousser les recherches dans ce domaine. Étudier comment se forment les perceptions à l’égard du Planificateur budgétaire (avant et après son utilisation) pourrait permettre de dégager des pistes d’amélioration plus concrètes.

Discussion 2 – Comment améliorer l’opinion des utilisateurs sur les capacités du Planificateur budgétaire en matière d’épargne?

L’un des résultats les plus notables de notre enquête sur les perceptions a été la discussion autour des capacités du Planificateur budgétaire en matière d’épargne – la conviction avec la moyenne la plus basse était que le Planificateur budgétaire « leur permettrait d’augmenter leur épargne ». Comme le souligne le rapport, « l’une des raisons les plus fréquemment invoquées pour justifier l’établissement d’un budget est de permettre aux consommateurs d’épargner en vue d’atteindre des objectifs financiers ». Dans notre enquête, 36,5 % des participants ont indiqué qu’ils établissaient un budget pour « épargner en vue d’atteindre des objectifs financiers à long terme ». Si l’augmentation de l’épargne est importante, mais que les utilisateurs ne pensent pas que le Planificateur budgétaire les aidera à atteindre cet objectif, ils ne continueront peut-être pas à utiliser cet outil.

Notre analyse n’a pas été conçue pour explorer le raisonnement qui sous-tend ces convictions, mais des études futures pourraient examiner de plus près les raisons qui poussent les participants à penser de la sorte au sujet du Planificateur et de son utilité pour l’épargne. Plus précisément, il est fortement recommandé d’effectuer une étude visant à déterminer si les Canadiens sont convaincus que l’utilisation d’un budget contribuerait à accroître l’épargne. Il est possible qu’une grande partie des gens soient sceptiques quant à l’utilité d’un budget. En outre, il serait intéressant de voir si les personnes qui ont établi un budget pour épargner en vue d’atteindre des objectifs financiers à long terme sont aussi celles qui sont le plus convaincues que le Planificateur budgétaire les aiderait à accroître leur épargne.

Recommandations

Pour conclure, nous souhaitons présenter plusieurs recommandations concernant le Planificateur budgétaire. Ces suggestions sont fondées sur les résultats des deux phases de

notre analyse et visent à fournir des mesures tangibles que l'ACFC pourrait prendre, non seulement pour améliorer la satisfaction des utilisateurs, mais aussi pour les inciter à adopter de meilleures pratiques en matière de budgétisation.

Recommandation n°1 : L'ACFC devrait conserver le Planificateur budgétaire, le peaufiner, le consolider et le développer, tout en réfléchissant à son « objectif » ultime.

Nos études indiquent que si la réaction à l'égard du Planificateur budgétaire peut être relativement neutre, l'opinion générale de nos participants sur le Planificateur reste positive. Qu'il s'agisse de notre analyse des données recueillies dans le cadre de l'interrogation au passage de l'ACFC, de nos entrevues qualitatives auprès d'utilisateurs ou de notre enquête sur les perceptions, le consensus général est que le Planificateur budgétaire est perçu de façon positive, qu'il est relativement convivial et qu'il peut « potentiellement » avoir une incidence sur le comportement (nous avons utilisé le terme « potentiellement » puisque la plupart de nos travaux ne permettent pas de faire le suivi du comportement financier des utilisateurs au fil du temps). Le Planificateur budgétaire a un rôle précis à jouer dans la vie financière des Canadiens, et l'ACFC devrait continuer à encourager l'utilisation de cette application. La question qui se pose est la suivante : « Comment l'ACFC devrait-elle définir le rôle et l'objectif du Planificateur budgétaire? » Comment définir le « succès »?

Comme le souligne notre analyse comparative, il existe plusieurs autres outils populaires de planification financière. Le Planificateur budgétaire de l'ACFC a un net avantage sur certains autres planificateurs (Bureau de protection des consommateurs en matière financière et Charles Schwab) en ce qui a trait à la personnalisation et au potentiel de fidélisation, mais d'autres (Mint, YNAB et Quicken) se démarquent du Planificateur budgétaire de l'ACFC. Toutefois, l'objectif de l'ACFC est-il de faire en sorte que le Planificateur budgétaire atteigne cet échelon supérieur? Comme nous l'avons souligné plus haut dans cette section, certaines des améliorations nécessaires pour concurrencer ces planificateurs (la saisie automatique à partir du compte bancaire d'un utilisateur, par exemple) sont coûteuses (tant d'un point de vue de l'investissement que des coûts associés à la résolution des problèmes de sécurité et de confidentialité) et longues à mettre en œuvre et à maintenir. L'objectif de l'ACFC ne devrait pas être de supplanter ces planificateurs, mais de se tailler une place distincte dans le paysage de la planification budgétaire au Canada. Le tableau ci-dessous énumère plusieurs recommandations modérées qui sont ressorties des réponses des participants au sondage sur les perceptions et à l'expérimentation de l'outil et aux entrevues, ainsi que des commentaires de l'équipe de projet de l'ACFC et des répondants à l'interrogation au passage (collectivement appelés « équipe de projet de l'ACFC »).

N°	Recommandations	Source
A) Améliorations		
1	Possibilité de saisir son budget réel par rapport au budget prévu (comme une deuxième colonne pour comparer).	Équipe de projet de l'ACFC

2	Ajouter des champs pour tenir compte des cotisations de retraite avant impôt et des éléments qui sont retenus à la source sur le salaire. L'outil demande le revenu net et ne tient compte de l'épargne qu'après le revenu net. Par exemple, si je verse un montant au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) à partir de mon salaire, ce montant n'est pas pris en compte.	Équipe de projet de l'ACFC
3	Ajouter la possibilité de saisir des revenus, des dépenses ou des épargnes non récurrents (ponctuels, quelques fois par an). *On recommande de jeter un coup d'œil à l'application de budgétisation YNAB (You need a budget) pour optimisation.	Équipe de projet de l'ACFC
4	Ajouter une légende au comparatif avec le Canadien moyen pour que les gens puissent voir « Vous et votre Canadien moyen » à tout moment, et pas seulement lorsqu'ils passent la souris.	Équipe de projet de l'ACFC
5	Mettre davantage en évidence la fonction d'exportation en version Excel, car les gens ont tendance à suggérer la création de cette fonction d'exportation sans s'apercevoir qu'elle existe déjà.	Équipe de projet de l'ACFC
6	Possibilité d'activer et de désactiver les modificateurs (règle empirique, avec la main rouge, le ! dans un cercle jaune et le feu vert).	Équipe de projet de l'ACFC
7	Au lieu de « ce montant se situe dans la moyenne », envisager d'inclure un pourcentage – « vous êtes à 20 %, cela se situe dans la moyenne ».	Équipe de projet de l'ACFC
8	Intégrer un ensemble plus diversifié de conseils sur la façon de suivre ses dépenses.	Équipe de projet de l'ACFC
9	Il faudrait ajouter un espace pour permettre d'inscrire des commentaires sur les différentes épargnes et dépenses.	Équipe de projet de l'ACFC
10	Intégrer des statistiques réajustées par province, car les prix changent radicalement d'une province à l'autre (d'au moins 10 % si l'on consulte la base de données numbeo.com).	Équipe de projet de l'ACFC
11	Le traitement fiscal n'est pas clair – Revenu net tiré d'un emploi : donc après impôts et toutes les retenues pour les programmes d'épargne de l'employeur et la part du salarié pour les prestations sociales (assurances et cotisations diverses). En outre, d'autres sources de revenus s'entendent avant impôts : Loyers, régime de rentes du Québec (RRQ), Programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) et retraits du régime enregistré d'épargne-retraite (REER) ou du Fonds enregistrés de revenu de retraite (FERR)... qui sont	Équipe de projet de l'ACFC

	imposables. Il y a donc un mélange entre le revenu imposable, non imposable et disponible. Globalement, comment traitez-vous les impôts dans la calculatrice?	
12	À mon avis, en se basant entièrement sur le revenu brut et en permettant que les déductions soient identifiées par catégorie, on obtiendrait des lignes directrices plus justes. Les impôts et les retenues seraient traités comme toutes les autres dépenses et il n'y aurait plus d'ambiguïté.	Équipe de projet de l'ACFC
13	Rester fidèle (autant que possible) aux catégories de dépenses des ménages de Statistique Canada.	Équipe de projet de l'ACFC
14	La visite guidée doit permettre de sauvegarder toutes les catégories remplies une fois que l'utilisation officielle de l'outil commence. La version actuelle supprime toutes les catégories remplies dès que l'utilisation officielle de l'outil commence, ce qui rebute certains utilisateurs potentiels.	Entrevues auprès d'utilisateurs
15	Mettre en évidence les conseils donnés par le point d'interrogation et l'icône de l'œil. Les utilisateurs ont signalé que l'icône de l'œil et les conseils intégrés à l'outil étaient souvent ignorés.	Entrevues auprès d'utilisateurs
16	Fournir des montants par défaut que l'utilisateur pourrait adapter à ses besoins.	Entrevues auprès d'utilisateurs
B) Personnalisation		
17	Ajouter les activités extrascolaires des enfants en tant que poste.	Équipe de projet de l'ACFC
18	Possibilité de supprimer ou de renommer des catégories existantes.	Équipe de projet de l'ACFC
19	L'outil doit tenir compte de la taille de la famille.	Équipe de projet de l'ACFC
20	Possibilité de supprimer des catégories existantes. Comme au point 18 ci-dessus, les utilisateurs ont indiqué qu'un nombre excessif de choix leur était proposé, en particulier lors de l'étape où ils devaient saisir leurs données financières – de nombreuses catégories de revenus et de dépenses suggérées par l'outil ne correspondaient pas à leurs besoins particuliers.	Entrevues auprès d'utilisateurs
21	Les catégories supprimées/masquées doivent être supprimées/masquées lors de l'exportation au format Excel. Actuellement, les catégories non pertinentes sont reportées dans la feuille de calcul Excel, et sont comptabilisées comme	Entrevues auprès d'utilisateurs

des zéros pour leur catégorie respective. Les utilisateurs ont indiqué qu'ils avaient le sentiment que les tâches étaient incomplètes durant le processus.

C) Vers la fidélisation

22	Possibilité de faire le suivi des versions du budget au fil du temps. Chaque fois que votre budget ou votre profil change, il crée une nouvelle version avec la date, ce qui permet à l'utilisateur de remonter dans le temps pour comparer.	Équipe de projet de l'ACFC
23	Intégrer la saisie des soldes, notamment pour les produits de crédit et d'épargne. Il sera alors possible de suivre les progrès accomplis, d'attribuer des badges ou des messages de félicitation et d'établir un lien avec la calculatrice d'objectifs financiers pour les objectifs en matière d'endettement ou d'épargne.	Équipe de projet de l'ACFC
24	Proposer des options de suivi, comme une notification par courriel et l'ajout de signets dans le navigateur Internet. De nombreux utilisateurs semblent avoir voulu utiliser l'outil au fil du temps pour faire le suivi des revenus et des dépenses. L'URL unique proposée aux consommateurs pour revenir à leur budget en ligne est souvent ignorée ou oubliée, ce qui complique inutilement la capacité de l'utilisateur à vérifier/suivre son budget.	Entretiens auprès d'utilisateurs, sondage sur les perceptions et expérimentation de l'outil

Quel devrait être l'objectif stratégique du Planificateur budgétaire de l'ACFC? L'une des possibilités est de positionner le Planificateur budgétaire de l'ACFC comme une « passerelle » ou un « tremplin » pour les personnes qui ne budgétisent pas vers un système de gestion financière plus efficace et plus prudent. L'outil de budgétisation de l'ACFC semble réussir à inciter les participants qui ne budgétisent pas à s'y mettre. L'un des principaux enseignements de notre enquête sur les perceptions est la nature des participants qui ne tiennent pas de budget – comme nous le mentionnons à la section 4, « nous avons constaté que ceux qui ne tiennent pas de budget sont les moins susceptibles de passer à d'autres outils de budgétisation. Cependant, la moyenne des réponses des autres groupes (personnes qui budgétisent de manière formelle et informelle) était que les personnes étaient « ni susceptibles ni peu susceptibles » de choisir un autre outil... les personnes qui pourraient bénéficier le plus de l'utilisation du Planificateur budgétaire (celles qui ne budgétisent pas du tout) ne sont pas certaines de ce qu'elles pensent de l'outil. Il se pourrait également que les personnes de ce groupe soient incertaines quant aux perspectives d'utilisation ou de recherche d'autres outils, ce qui pourrait les rendre plus susceptibles d'utiliser le Planificateur budgétaire si elles commençaient à se familiariser avec cet outil (ou tout autre) ».

Bien que d'autres études soient nécessaires dans ce domaine, nos résultats indiquent une ouverture plus grande que prévue à l'égard du Planificateur budgétaire de l'ACFC parmi les

personnes qui ne budgétisent pas, de quelque façon que ce soit. Une voie possible pour l'ACFC est de cibler ce groupe d'utilisateurs – les Canadiens qui ne budgétisent pas, mais qui pourraient être susceptibles d'utiliser un planificateur budgétaire électronique. En les initiant au concept de budgétisation en ligne, l'ACFC pourrait mieux informer et aider ces Canadiens. Et même si ces Canadiens, avec leur nouvel intérêt pour la budgétisation en ligne, devaient opter pour un planificateur budgétaire plus approfondi et personnalisé, l'ACFC atteindrait quand même son objectif initial, qui est de promouvoir la littératie financière et de saines habitudes financières auprès du public canadien.

Plus généralement, tout en reconnaissant que l'outil actuel n'a pas les capacités d'autres outils, et tout en reconnaissant que lorsque l'outil est considéré de manière isolée, de nombreux utilisateurs pourraient demander des fonctionnalités supplémentaires – nous aimerions faire une pause et réfléchir à l'objectif final. Nous croyons que l'objectif de l'ACFC ne devrait pas nécessairement être d'accroître l'utilisation (ou l'utilisation répétée) de l'outil, mais de mettre les Canadiens sur la voie de la budgétisation et donc d'une prise de décision financière plus prudente. Dans le contexte de cet objectif plus large, si l'outil actuel envoie certains Canadiens vers d'autres outils ou ressources, nous pensons que cela constituerait en soi un succès!

Recommandation n°2 – Promouvoir davantage les habitudes bénéfiques en matière de budgétisation, modifier la façon dont les utilisateurs peuvent accéder de nouveau au Planificateur budgétaire, et insérer des incitatifs comportementaux dans le processus de création et de suivi du budget.

Comme nous l'avons souligné dans notre revue de la littérature, le suivi budgétaire (vérification constante des dépenses en fonction des catégories et des objectifs budgétaires) a eu une incidence beaucoup plus importante sur l'arrêt des dépenses excessives inconsidérées que le simple fait d'établir un budget (Kan et al., 2015). En outre, près de la moitié des participants (46,0 %) à notre enquête sur les perceptions ont cité le suivi des dépenses comme raison de l'établissement d'un budget. Cependant, notre carte du parcours de l'utilisateur, l'analyse comparative et les entrevues auprès d'utilisateurs ont mis en évidence le manque de potentiel de fidélisation du Planificateur budgétaire de l'ACFC – la clé Web unique fournie ou la feuille de calcul Excel exportable n'ont pas encouragé les utilisateurs à accéder à l'outil, ce qui a fortement limité l'incidence du Planificateur budgétaire. L'introduction de la banque ouverte au Canada facilitera le partage des données qui, à son tour, peut donner lieu à des éléments conceptuels qui favorisent la fidélisation. En attendant, il existe peut-être des méthodes plus traditionnelles pour favoriser la fidélisation.

Dans cette optique, nous recommandons une méthode plus traditionnelle de sauvegarde et de récupération des données : laisser les utilisateurs créer un compte qui sauvegarde leurs données. Nous nous sommes inspirés d'autres outils de budgétisation examinés dans le cadre de notre analyse comparative. Les outils de budgétisation générant un haut degré de fidélisation, tels que Mint, YNAB et Quicken, utilisent tous un système plus formel de nom d'utilisateur/mot de passe pour leurs clients.

L'introduction d'un compte d'utilisateur permettrait non seulement un accès plus facile, mais aussi un plus grand engagement envers le Planificateur budgétaire grâce à l'utilisation d'alertes de dépenses et de budget par courriel. Souvent citées comme un ajout positif à d'autres outils de budgétisation, les alertes facultatives par courriel pourraient rappeler aux utilisateurs leur

engagement en matière de respect du budget et les encourager à développer des habitudes de suivi budgétaire systématiques.

Un autre comportement bénéfique en matière de budgétisation qui ressort de notre étude est l'importance d'une période de budgétisation plus courte, ce qui peut réduire les dépenses inutiles (Ghosh et Huang, 2020). L'inclusion de petites fenêtres contextuelles lors de la création d'un budget (suggérant des modifications telles que l'établissement d'un budget sur une base hebdomadaire plutôt que mensuelle) pourrait constituer un petit pas vers de meilleurs comportements en matière de budgétisation.

Un autre petit incitatif comportemental pourrait être l'octroi de « récompenses » pour l'utilisation régulière de l'outil par l'utilisateur. La version actuelle du Planificateur budgétaire de l'ACFC comporte déjà un petit élément de « ludification » sous la forme de badges déverrouillables attribués en fonction des réalisations (épargne en vue d'un objectif ou retour au Planificateur budgétaire après l'avoir configuré) – l'ajout de récompenses encore plus attrayantes, comme des fonds d'écran originaux, pourrait stimuler l'engagement et l'intérêt des utilisateurs.

Recommandation n°3 – Éviter la surcharge d'informations, rationaliser le processus de création du profil utilisateur.

Comme nous l'avons mentionné dans notre analyse des entrevues auprès d'utilisateurs, l'une des faiblesses les plus citées du Planificateur budgétaire de l'ACFC était « la quantité écrasante de choix offerts, particulièrement à l'étape où les utilisateurs devaient entrer leurs données financières. Plus précisément, les personnes interrogées ont trouvé qu'un grand nombre des catégories de revenus et de dépenses suggérées qui étaient automatiquement générées par l'outil ne correspondaient pas à leurs besoins particuliers. »

C'est l'une des faiblesses que nous avons également identifiées dans notre analyse comparative et dans notre carte du parcours de l'utilisateur – les « calculatrices dynamiques », telles que le Planificateur budgétaire de l'ACFC, offraient tellement de choix que cela nuisait en fait à l'expérience de l'utilisateur – les personnes interrogées ont indiqué qu'elles se sentaient dépassées par le nombre d'options proposées et qu'elles étaient frustrées par la difficulté d'analyser les catégories pour déterminer leur pertinence pour leur situation personnelle. En outre, les personnes interrogées ont souligné que « les catégories de revenus et de dépenses suggérées restaient les mêmes quelles que soient les réponses saisies aux premières étapes du processus, dans lesquelles les utilisateurs étaient invités à fournir des renseignements sur eux-mêmes, tels que leur objectif d'utilisation de l'outil ou leur âge ».

Notre revue de la littérature a également mis en évidence le danger de proposer un trop grand nombre de catégories initiales – des études ont permis d'observer une augmentation des dépenses totales des consommateurs après l'établissement du budget si ces derniers pouvaient facilement diviser leur budget en plusieurs catégories (Ghosh et Huang, 2020). Il ne s'agit pas de dire que trop de personnalisation est néfaste, mais de proposer de limiter les catégories budgétaires initiales proposées – en réduisant considérablement les catégories suggérées en fonction de l'âge, du mode de vie et des principaux objectifs budgétaires (toutes les questions actuellement posées dans la section dédiée à la création du profil utilisateur), le Planificateur budgétaire peut devenir plus facile à remplir pour l'utilisateur.

Recommandation n°4 – Accroître la notoriété du Planificateur budgétaire auprès du public, établir un partenariat avec les principales institutions bancaires canadiennes pour promouvoir l'utilisation de l'outil.

L'ACFC, en tant qu'institution, est mieux placée pour être un acteur digne de confiance dans ce domaine de la littératie financière et des pratiques saines en matière de budgétisation, en raison de sa position d'organisme indépendant du gouvernement du Canada. En s'associant aux grandes institutions financières qui ont déjà leurs propres outils de budgétisation, comme la RBC, la TD, la Banque Scotia et la CIBC, l'ACFC pourrait promouvoir l'utilité du Planificateur budgétaire auprès d'un public beaucoup plus vaste.

Cette suggestion est également liée à la recommandation n° 1; si l'ACFC devait faire de son Planificateur budgétaire une « passerelle » dans le monde de la budgétisation électronique, la portée nationale de ces institutions contribuerait grandement à l'omniprésence ultime du Planificateur budgétaire – grâce à ce partenariat de sensibilisation, de nombreux Canadiens pourraient être initiés au concept de la planification budgétaire électronique et à l'utilisation de ces planificateurs pour gérer leurs dépenses et acquérir des habitudes financières saines et durables.

Références

- AARP Public Policy Institute. (2012). *New way to promote retirement saving*. En ligne à : https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/public_policy_institute/econ_sec/2012/new-ways-promote-retirement-saving-AARP-pp-econ-sec.pdf
- Adams, B.D. (2005). *Trust vs. confidence*. Human Systems Incorporated on behalf of Department of National Defence. En ligne à : <http://cradpdf.drdc-rddc.gc.ca/PDFS/unc48/p524541.pdf>
- An, J., Kim, M., et Soman, D. (2016). *Financial behaviour online: It's different!* Série de rapports du centre Behavioural Economics in Action at Rotman, Université de Toronto
- Cheema, Amar, et Dilip Soman. (2006). *Malleable Mental Accounting: The Effect of Flexibility on the Justification of Attractive Spending and Consumption Decisions*. *Journal of Consumer Psychology* 16, no. 1: 33-44. https://doi.org/10.1207/s15327663jcp1601_6.
- CNBC Brand Studio. (2018). « L'avant-garde de l'expérience client est... des applications? » En ligne à : <https://www.cNBC.com/advertorial/2018/07/06/mobile-apps-are-more-relevant-than-ever-in-driving-customer-engagement.html>.
- Agence de la consommation en matière financière du Canada (2019). « Les Canadiens et leur argent : principales constatations de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2019 » En ligne à : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/enquete-canadienne-capacites-financieres-2019.html>
- Agence de la consommation en matière financière du Canada (2019). « Le bien-être financier au Canada : Résultats de l'enquête ». En ligne à : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/bien-etre-financier-resultats-enquete.html>
- Financial Planning Standards Council (Conseil des normes en planification financière) (2017). « Les angles morts financiers : Près de 40 % des Canadiens ont le sentiment de ne pas maîtriser leur avenir financier » (en anglais). En ligne à : <https://www.financialplanningforcanadians.ca/financial-planning/financial-blind-spots>
- Ghosh, Anastasiya Pocheptsova et Liang Huang (2020). *Dynamic Budgeting Monitoring: When Access to Budget Feedback Leads to Increase in Spending*. Recherche pour *The Think Forward Initiative*. En ligne à : <https://www.thinkforwardinitiative.com/research/budget-apps-might-they-actually-make-you-spend-more>.
- Gollwitzer, P. M., Heckhausen, H., et Steller, B. (1990). *Deliberative and implemental mind-sets: Cognitive tuning toward congruous thoughts and information*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(6), 1119. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.59.6.1119>
- Heath, Chip, et Jack B. Soll. (1996). *Mental Budgeting and Consumer Decisions*. *The Journal of Consumer Research* 23, no. 1 (June): 40-52. <https://www.jstor.org/stable/2489664>.

- Hsu, Tsuen-Ho, et Jia-Wei Tang (2020). *Development of hierarchical structure and analytical model of key factors for mobile app stickiness*. *Journal of Innovation & Knowledge* 5, numéro 1 (janvier à mars) : pages 68-79. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.01.006>.
- Kan, Christina, John Lynch, et Philip Fernbach (2015). *How Budgeting Helps Consumers Achieve Financial Goals*, dans NA – Advances in Consumer Research, volume 43, édité par Kristin et and Carolyn Yoon. Duluth, MN: Association for Consumer Research: 74-79. <http://www.acrwebsite.org/volumes/1019387/volumes/v43/NA-43>.
- Snyder, Hannah (2019). *Literature review as a research methodology: An overview and guidelines*. *Journal of Business Research* 104 (2019): 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.ibusres.2019.07.039>.
- Soman, Dilip. (2001). *Effects of payment mechanism on spending behavior: The role of rehearsal and immediacy of payments*. *Journal of Consumer Research*, 27(4), pp. 460 à 474. <https://doi.org/10.1086/319621>
- Soman, Dilip, Daniel Cowen, Niketana Kannan et Bing Feng (2019), *Seeing Sludge: Towards a Dashboard to Help Organizations Recognize Impedance to End-User Decisions and Action*, Série de rapports du centre *Behavioural Economics in Action* at Rotman, Université de Toronto.
- Soman, Dilip, Poornima Vinoo et Kim Ly (2015), *Self-Regulation and Spending Behaviours*, dans K. Vohs et R. Baumeister (eds.), *Handbook of Self-Regulation*, Guilford Press
- Xiao, J. J., et O'Neill, B. (2018). *Mental accounting and behavioural hierarchy: Understanding consumer budgeting behaviour*. *International Journal of Consumer Studies*, 42(4), pp. 448 à 459. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12445>
- Zhang, C. Yiwei, Abigail B. Sussman, Nathan Wang-Ly, et Jennifer Lyu (2020). *How Consumer Budget*. Social Science Research Network (SSRN). En ligne à : <https://ssrn.com/abstract=3739543>.



Annexes

Annexe A : Résultats du sondage sur les perceptions – Données sociodémographiques

Location

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alberta	169	12.3	12.3	12.3
	British Columbia	174	12.7	12.7	25.1
	Manitoba	45	3.3	3.3	28.3
	Ontario	543	39.7	39.7	68.0
	Atlantic Canada	112	8.2	8.2	76.2
	Quebec	275	20.1	20.1	96.3
	Saskatchewan	51	3.7	3.7	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Female	711	51.9	51.9	51.9
	Male	658	48.1	48.1	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Age

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-34	360	26.3	26.3	26.3
	35-54	457	33.4	33.4	59.7
	55+	552	40.3	40.3	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Income

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Less than \$10,000	25	1.8	1.8	1.8
	\$10,000 – \$19,999	74	5.4	5.4	7.2
	\$20,000 – \$29,999	122	8.9	8.9	16.1
	\$30,000 – \$39,999	87	6.4	6.4	22.5
	\$40,000 – \$49,999	126	9.2	9.2	31.7
	\$50,000 – \$59,999	89	6.5	6.5	38.2
	\$60,000 – \$69,999	97	7.1	7.1	45.3
	\$70,000 – \$79,999	101	7.4	7.4	52.7
	\$80,000 – \$89,999	78	5.7	5.7	58.4
	\$90,000 – \$99,999	107	7.8	7.8	66.2
	\$100,000 – \$149,999	224	16.4	16.4	82.5
	More than \$150,000	114	8.3	8.3	90.9
	Prefer not to answer	125	9.1	9.1	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Education

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Did not complete high school	35	2.6	2.6	2.6
	High school	423	30.9	30.9	33.5
	Associate's Degree	269	19.6	19.6	53.1
	Bachelor's Degree	442	32.3	32.3	85.4
	Master's Degree	144	10.5	10.5	95.9
	Doctoral Degree	13	.9	.9	96.9
	Post Doctoral Degree	19	1.4	1.4	98.2
	Prefer not to answer	24	1.8	1.8	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Race

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	White/Caucasian	1063	77.6	77.6	77.6
	Black or African American	41	3.0	3.0	80.6
	Hispanic	10	.7	.7	81.4
	Asian	168	12.3	12.3	93.6
	Other	57	4.2	4.2	97.8
	Prefer not to answer	30	2.2	2.2	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

How many dependents do you have in your household?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	698	51.0	51.0	51.0
	1	278	20.3	20.3	71.3
	2	203	14.8	14.8	86.1
	3	90	6.6	6.6	92.7
	4	47	3.4	3.4	96.1
	5	22	1.6	1.6	97.7
	6+	10	.7	.7	98.5
	Prefer not to answer	21	1.5	1.5	100.0
Total	1369	100.0	100.0		

Financial Literacy Score

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	None Correct	128	9.3	9.3	9.3
	1.00	249	18.2	18.2	27.5
	2.00	370	27.0	27.0	54.6
	All Correct	622	45.4	45.4	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Annexe B : Résultats du sondage sur les perceptions – Comportement en matière de budgétisation

Budget Type

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Formally	444	32.4	32.4	32.4
	Informally	573	41.9	41.9	74.3
	I do not keep a budget	352	25.7	25.7	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Budget Length

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Weekly	162	11.8	11.8	11.8
	Monthly	408	29.8	29.8	41.6
	Every 3 months	120	8.8	8.8	50.4
	Every 6 months	82	6.0	6.0	56.4
	Once a year	181	13.2	13.2	69.6
	Never	358	26.2	26.2	95.8
	Other (please describe)	58	4.2	4.2	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Budget Effort

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No effort at all (1)	131	9.6	9.6	9.6
	2	41	3.0	3.0	12.6
	3	74	5.4	5.4	18.0
	4	70	5.1	5.1	23.1
	5	140	10.2	10.2	33.3
	6	155	11.3	11.3	44.6
	7	238	17.4	17.4	62.0
	8	264	19.3	19.3	81.3
	9	130	9.5	9.5	90.8
	A very large amount of effort (10)	126	9.2	9.2	100.0
	Total	1369	100.0	100.0	

Raisons de la budgétisation, par pourcentage déclaré (possibilité de choisir plusieurs options) :

- En moyenne, les participants ont choisi 2,5 raisons justifiant l'établissement d'un budget.
- 1) 48,4 % – « Veiller à ce que mes dépenses ne dépassent pas mes revenus »
 - 2) 46,0 % – « Faire le suivi des revenus et des dépenses »
 - 3) 36,5 % – « Épargner pour des objectifs financiers à long terme »
 - 4) 24,4 % – « Épargner pour des objectifs financiers à court terme »
 - 5) 21,5 % – « Faire en sorte que je puisse subvenir aux besoins de ma famille »
 - 6) 20,7 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses prévisibles »
 - 7) 20,6 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses imprévues »
 - 8) 19,9 % – « Me libérer de mes dettes »
 - 9) 9,9 % – « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser »
 - 10) 3,1 % – Autre

Budget Type

Age			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
55+	Valid	Formally	163	29.5	29.5	29.5
		Informally	218	39.5	39.5	69.0
		I do not keep a budget	171	31.0	31.0	100.0
		Total	552	100.0	100.0	
18-34	Valid	Formally	143	39.7	39.7	39.7
		Informally	151	41.9	41.9	81.7
		I do not keep a budget	66	18.3	18.3	100.0
		Total	360	100.0	100.0	
35-54	Valid	Formally	138	30.2	30.2	30.2
		Informally	204	44.6	44.6	74.8
		I do not keep a budget	115	25.2	25.2	100.0
		Total	457	100.0	100.0	

Budget Length

Age			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
55+	Valid	Weekly	54	9.8	9.8	9.8
		Monthly	155	28.1	28.1	37.9
		Every 3 months	38	6.9	6.9	44.7
		Every 6 months	26	4.7	4.7	49.5
		Once a year	75	13.6	13.6	63.0
		Never	177	32.1	32.1	95.1
		Other (please describe)	27	4.9	4.9	100.0
		Total	552	100.0	100.0	
18-34	Valid	Weekly	53	14.7	14.7	14.7
		Monthly	124	34.4	34.4	49.2
		Every 3 months	41	11.4	11.4	60.6
		Every 6 months	27	7.5	7.5	68.1
		Once a year	35	9.7	9.7	77.8
		Never	69	19.2	19.2	96.9
		Other (please describe)	11	3.1	3.1	100.0
		Total	360	100.0	100.0	
35-54	Valid	Weekly	55	12.0	12.0	12.0
		Monthly	129	28.2	28.2	40.3
		Every 3 months	41	9.0	9.0	49.2
		Every 6 months	29	6.3	6.3	55.6
		Once a year	71	15.5	15.5	71.1
		Never	112	24.5	24.5	95.6
		Other (please describe)	20	4.4	4.4	100.0
		Total	457	100.0	100.0	

Budget Effort

Age			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
55+	Valid	No effort at all (1)	66	12.0	12.0	12.0
		2	18	3.3	3.3	15.2
		3	28	5.1	5.1	20.3
		4	27	4.9	4.9	25.2
		5	55	10.0	10.0	35.1
		6	51	9.2	9.2	44.4
		7	87	15.8	15.8	60.1
		8	105	19.0	19.0	79.2
		9	65	11.8	11.8	90.9
		A very large amount of effort (10)	50	9.1	9.1	100.0
		Total	552	100.0	100.0	
18-34	Valid	No effort at all (1)	20	5.6	5.6	5.6
		2	8	2.2	2.2	7.8
		3	15	4.2	4.2	11.9
		4	26	7.2	7.2	19.2
		5	41	11.4	11.4	30.6
		6	44	12.2	12.2	42.8
		7	61	16.9	16.9	59.7
		8	76	21.1	21.1	80.8
		9	31	8.6	8.6	89.4
		A very large amount of effort (10)	38	10.6	10.6	100.0
		Total	360	100.0	100.0	
35-54	Valid	No effort at all (1)	45	9.8	9.8	9.8
		2	15	3.3	3.3	13.1
		3	31	6.8	6.8	19.9
		4	17	3.7	3.7	23.6
		5	44	9.6	9.6	33.3
		6	60	13.1	13.1	46.4
		7	90	19.7	19.7	66.1
		8	83	18.2	18.2	84.2
		9	34	7.4	7.4	91.7
		A very large amount of effort (10)	38	8.3	8.3	100.0
		Total	457	100.0	100.0	

Raisons de la budgétisation, par pourcentage déclaré (possibilité de choisir plusieurs options), pour les **18-34 ans** :

- 1) 55,6 % – « Veiller à ce que mes dépenses ne dépassent pas mes revenus »
- 2) 45,8 % – « Épargner pour des objectifs financiers à long terme »
- 3) 45,0 % – « Faire le suivi des revenus et des dépenses »
- 4) 33,3 % – « Épargner pour des objectifs financiers à court terme »
- 5) 25,3 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses prévisibles »
- 6) 21,9 % – « Me libérer de mes dettes »
- 7) 21,7 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses imprévues »
- 8) 20,6 % – « Faire en sorte que je puisse subvenir aux besoins de ma famille »
- 9) 5,3 % – « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser »
- 10) 1,9 % – Autre

Raisons de la budgétisation, par pourcentage déclaré (possibilité de choisir plusieurs options), pour les **35-54 ans** :

- 1) 45,5 % – « Veiller à ce que mes dépenses ne dépassent pas mes revenus »
- 2) 43,3 % – « Faire le suivi des revenus et des dépenses »
- 3) 38,5 % – « Épargner pour des objectifs financiers à court terme »
- 4) 30,4 % – « Faire en sorte que je puisse subvenir aux besoins de ma famille »
- 5) 22,8 % – « Épargner pour des objectifs financiers à court terme »
- 6) 22,3 % – « Me libérer de mes dettes »
- 7) 20,8 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses prévisibles »
- 8) 18,4 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses imprévues »
- 9) 7,9 % – « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser »
- 10) 1,5 % – Autre

Raisons de la budgétisation, par pourcentage déclaré (possibilité de choisir plusieurs options), pour les **55 et plus** :

- 1) 48,9 % – « Faire le suivi des revenus et des dépenses »
- 2) 46,2 % – « Veiller à ce que mes dépenses ne dépassent pas mes revenus »
- 3) 28,8 % – « Épargner pour des objectifs financiers à court terme »
- 4) 21,7 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses imprévues »
- 5) 19,9 % – « Épargner pour des objectifs financiers à court terme »
- 6) 17,6 % – « Éviter les dettes découlant de dépenses prévisibles »
- 7) 16,5 % – « Me libérer de mes dettes »
- 8) 14,7 % – « Faire en sorte que je puisse subvenir aux besoins de ma famille »
- 9) 14,7 % – « Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser »
- 10) 5,3 % – Autre

Annexe C : Résultats du sondage sur les perceptions – Perceptions et convictions

Perceptions et convictions selon la condition expérimentale

Perception By Condition					
Dependent Variable	Condition	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner is to understand?	Negative Summary	5.240	.060	5.122	5.359
	Positive Summary	5.206	.058	5.093	5.320
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner would be to use?	Negative Summary	5.180	.059	5.064	5.295
	Positive Summary	5.091	.056	4.981	5.202
How helpful or unhelpful do you feel that the Budget Planner is?	Negative Summary	5.505	.056	5.395	5.615
	Positive Summary	5.424	.054	5.318	5.530
How useful do you feel that the Budget Planner is?	Negative Summary	5.610	.055	5.502	5.718
	Positive Summary	5.487	.053	5.384	5.591
How likely are you to follow links or resources that are recommended by the Budget Planner?	Negative Summary	4.855	.064	4.730	4.981
	Positive Summary	4.705	.062	4.584	4.826
How likely are you to save and re-access the Budget Planner to update your financial information?	Negative Summary	5.081	.067	4.950	5.211
	Positive Summary	4.963	.064	4.838	5.089
How likely is it that you would be able to accurately input all of your financial information into the Budget Planner?	Negative Summary	5.437	.061	5.317	5.556
	Positive Summary	5.271	.059	5.156	5.386
How likely is it that you would continue to use the Budget Planner to set or reach new goals, etc.?	Negative Summary	5.023	.067	4.891	5.155
	Positive Summary	4.871	.065	4.744	4.998
How likely is it that you would budget using other budgeting tools besides this one?	Negative Summary	4.213	.068	4.081	4.346
	Positive Summary	3.994	.065	3.867	4.122

Beliefs by Condition

Dependent Variable	Condition	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
track my spending and savings	Negative Summary	5.527	.056	5.417	5.636
	Positive Summary	5.383	.054	5.278	5.489
think about my financial situation	Negative Summary	5.513	.055	5.405	5.620
	Positive Summary	5.441	.053	5.338	5.544
become more aware of how much I am spending	Negative Summary	5.642	.057	5.531	5.754
	Positive Summary	5.500	.055	5.393	5.607
increase my savings	Negative Summary	4.860	.059	4.744	4.976
	Positive Summary	4.749	.057	4.638	4.860
make better financial decisions	Negative Summary	5.218	.055	5.109	5.326
	Positive Summary	4.979	.053	4.875	5.083
become more confident in managing my finances	Negative Summary	5.209	.057	5.096	5.321
	Positive Summary	4.997	.055	4.889	5.105
understand the concrete steps I need to take to better my financial situation	Negative Summary	5.250	.056	5.139	5.360
	Positive Summary	5.080	.054	4.974	5.186

Perceptions et convictions selon le comportement en matière de budgétisation

Perceptions by Budget Behavior

Dependent Variable	Budget Type	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner is to understand?	Formally	5.441	.073	5.298	5.583
	Informally	5.225	.064	5.099	5.351
	I do not keep a budget	4.949	.082	4.789	5.109
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner would be to use?	Formally	5.366	.071	5.226	5.505
	Informally	5.134	.063	5.011	5.256
	I do not keep a budget	4.849	.080	4.693	5.006
How helpful or unhelpful do you feel that the Budget Planner is?	Formally	5.744	.067	5.612	5.876
	Informally	5.456	.059	5.340	5.573
	I do not keep a budget	5.125	.076	4.977	5.273
How useful do you feel that the Budget Planner is?	Formally	5.823	.066	5.693	5.952
	Informally	5.600	.058	5.486	5.713
	I do not keep a budget	5.119	.074	4.974	5.264
How likely are you to follow links or resources that are recommended by the Budget Planner?	Formally	5.161	.076	5.012	5.310
	Informally	4.844	.067	4.712	4.975
	I do not keep a budget	4.193	.085	4.026	4.361
How likely are you to save and re-access the Budget Planner to update your financial information?	Formally	5.417	.079	5.262	5.572
	Informally	5.080	.070	4.943	5.217
	I do not keep a budget	4.429	.089	4.255	4.603
How likely is it that you would be able to accurately input all of your financial information into the Budget Planner?	Formally	5.761	.073	5.619	5.904
	Informally	5.303	.064	5.177	5.428
	I do not keep a budget	4.926	.082	4.766	5.086
How likely is it that you would continue to use the Budget Planner to set or reach new goals, etc.?	Formally	5.391	.080	5.235	5.548
	Informally	5.007	.070	4.869	5.145
	I do not keep a budget	4.287	.089	4.111	4.462
How likely is it that you would budget using other budgeting tools besides this one?	Formally	4.797	.078	4.645	4.950
	Informally	4.071	.068	3.936	4.205
	I do not keep a budget	3.284	.087	3.113	3.455

Beliefs by Budget Behavior

Dependent Variable	Budget Type	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
track my spending and savings	Formally	5.750	.067	5.620	5.881
	Informally	5.511	.059	5.396	5.626
	I do not keep a budget	4.991	.075	4.845	5.138
think about my financial situation	Formally	5.783	.065	5.655	5.911
	Informally	5.527	.058	5.414	5.639
	I do not keep a budget	5.017	.073	4.873	5.161
become more aware of how much I am spending	Formally	5.807	.068	5.673	5.941
	Informally	5.615	.060	5.496	5.733
	I do not keep a budget	5.210	.077	5.060	5.361
increase my savings	Formally	5.167	.070	5.030	5.304
	Informally	4.846	.062	4.725	4.967
	I do not keep a budget	4.284	.079	4.130	4.438
make better financial decisions	Formally	5.402	.066	5.273	5.531
	Informally	5.141	.058	5.027	5.254
	I do not keep a budget	4.651	.074	4.506	4.795
become more confident in managing my finances	Formally	5.414	.068	5.280	5.548
	Informally	5.168	.060	5.050	5.286
	I do not keep a budget	4.608	.077	4.458	4.758
understand the concrete steps I need to take to better my financial situation	Formally	5.443	.068	5.310	5.576
	Informally	5.160	.060	5.043	5.277
	I do not keep a budget	4.824	.076	4.675	4.973

Perception et convictions selon l'âge

Perceptions by Age Group

Dependent Variable	Age	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner is to understand?	55+	5.094	.066	4.965	5.223
	18-34	5.337	.081	5.177	5.497
	35-54	5.294	.072	5.152	5.436
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner would be to use?	55+	5.049	.064	4.923	5.175
	18-34	5.237	.079	5.081	5.393
	35-54	5.162	.071	5.024	5.301
How helpful or unhelpful do you feel that the Budget Planner is?	55+	5.312	.061	5.192	5.431
	18-34	5.653	.076	5.505	5.802
	35-54	5.499	.067	5.368	5.631
How useful do you feel that the Budget Planner is?	55+	5.388	.060	5.271	5.505
	18-34	5.750	.074	5.604	5.895
	35-54	5.584	.066	5.455	5.713
How likely are you to follow links or resources that are recommended by the Budget Planner?	55+	4.587	.070	4.451	4.724
	18-34	5.068	.086	4.899	5.237
	35-54	4.786	.077	4.636	4.937
How likely are you to save and re-access the Budget Planner to update your financial information?	55+	4.779	.072	4.638	4.921
	18-34	5.337	.089	5.161	5.512
	35-54	5.067	.079	4.912	5.223
How likely is it that you would be able to accurately input all of your financial information into the Budget Planner?	55+	5.373	.066	5.243	5.504
	18-34	5.412	.082	5.250	5.574
	35-54	5.286	.073	5.142	5.429
How likely is it that you would continue to use the Budget Planner to set or reach new goals, etc.?	55+	4.660	.073	4.517	4.802
	18-34	5.346	.090	5.169	5.523
	35-54	4.979	.080	4.822	5.136
How likely is it that you would budget using other budgeting tools besides this one?	55+	3.843	.073	3.700	3.986
	18-34	4.405	.090	4.227	4.582
	35-54	4.171	.080	4.013	4.328

Beliefs by Age Group

Dependent Variable	Age	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
track my spending and savings	55+	5.312	.061	5.193	5.431
	18-34	5.603	.075	5.455	5.751
	35-54	5.515	.067	5.384	5.646
think about my financial situation	55+	5.275	.059	5.159	5.392
	18-34	5.690	.074	5.545	5.835
	35-54	5.557	.065	5.429	5.685
become more aware of how much I am spending	55+	5.377	.062	5.256	5.498
	18-34	5.777	.077	5.627	5.927
	35-54	5.651	.068	5.517	5.784
increase my savings	55+	4.502	.063	4.378	4.626
	18-34	5.192	.079	5.038	5.346
	35-54	4.866	.070	4.729	5.002
make better financial decisions	55+	4.848	.060	4.732	4.965
	18-34	5.382	.074	5.238	5.527
	35-54	5.175	.066	5.046	5.304
become more confident in managing my finances	55+	4.877	.062	4.756	4.999
	18-34	5.401	.077	5.250	5.552
	35-54	5.143	.068	5.009	5.276
understand the concrete steps I need to take to better my financial situation	55+	4.989	.061	4.870	5.109
	18-34	5.400	.076	5.251	5.548
	35-54	5.191	.067	5.059	5.323

Perceptions et convictions selon le sexe

Perceptions by Gender

Dependent Variable	Gender	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner is to understand?	Female	5.360	.058	5.247	5.473
	Male	5.077	.060	4.960	5.195
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner would be to use?	Female	5.293	.056	5.183	5.404
	Male	4.967	.058	4.852	5.081
How helpful or unhelpful do you feel that the Budget Planner is?	Female	5.612	.054	5.506	5.717
	Male	5.304	.056	5.194	5.413
How useful do you feel that the Budget Planner is?	Female	5.725	.053	5.622	5.828
	Male	5.356	.055	5.249	5.463
How likely are you to follow links or resources that are recommended by the Budget Planner?	Female	4.849	.062	4.728	4.970
	Male	4.705	.064	4.579	4.830
How likely are you to save and re-access the Budget Planner to update your financial information?	Female	5.084	.064	4.958	5.210
	Male	4.955	.067	4.825	5.086
How likely is it that you would be able to accurately input all of your financial information into the Budget Planner?	Female	5.364	.059	5.249	5.479
	Male	5.344	.061	5.225	5.464
How likely is it that you would continue to use the Budget Planner to set or reach new goals, etc.?	Female	5.044	.065	4.917	5.171
	Male	4.838	.067	4.706	4.970
How likely is it that you would budget using other budgeting tools besides this one?	Female	4.021	.065	3.894	4.149
	Male	4.191	.067	4.059	4.324

Beliefs by Gender

Dependent Variable	Gender	Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
				Lower Bound	Upper Bound
track my spending and savings	Female	5.585	.053	5.480	5.690
	Male	5.312	.055	5.203	5.421
think about my financial situation	Female	5.609	.053	5.506	5.712
	Male	5.334	.055	5.227	5.441
become more aware of how much I am spending	Female	5.725	.055	5.618	5.832
	Male	5.404	.057	5.293	5.515
increase my savings	Female	4.912	.057	4.801	5.023
	Male	4.685	.059	4.570	4.800
make better financial decisions	Female	5.195	.053	5.091	5.299
	Male	4.993	.055	4.885	5.101
become more confident in managing my finances	Female	5.215	.055	5.107	5.323
	Male	4.980	.057	4.868	5.092
understand the concrete steps I need to take to better my financial situation	Female	5.298	.054	5.192	5.404
	Male	5.020	.056	4.910	5.130

Corrélation entre le revenu et les perceptions et convictions en tenant compte de la condition expérimentale

Correlation of Income and Perceptions Controlling for Experimental Condition

Control Variables		Income	How easy or difficult do you feel that the Budget Planner is to understand?	How easy or difficult do you feel that the Budget Planner would be to use?	How helpful or unhelpful do you feel that the Budget Planner is?	How useful do you feel that the Budget Planner is?	How likely are you to follow links or resources that are recommended by the Budget Planner?	How likely are you to save and re-access the Budget Planner to update your financial information?	How likely is it that you would be able to accurately input all of your financial information into the Budget Planner?	How likely is it that you would continue to use the Budget Planner to set or reach new goals, etc.?	How likely is it that you would budget using other budgeting tools besides this one?	
Condition	Income	Correlation	1.000	.104	.088	.078	.085	.056	.085	.048	.070	.069
		Significance (2-tailed)	.	.000	.001	.004	.002	.040	.002	.078	.009	.010
		df	0	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner is to understand?		Correlation	.104	1.000	.864	.548	.551	.418	.452	.494	.440	.159
		Significance (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		df	1366	0	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366
How easy or difficult do you feel that the Budget Planner would be to use?		Correlation	.088	.864	1.000	.596	.579	.459	.478	.556	.488	.160
		Significance (2-tailed)	.001	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		df	1366	1366	0	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366
How helpful or unhelpful do you feel that the Budget Planner is?		Correlation	.078	.548	.596	1.000	.852	.626	.648	.539	.652	.218
		Significance (2-tailed)	.004	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		df	1366	1366	1366	0	1366	1366	1366	1366	1366	1366
How useful do you feel that the Budget Planner is?		Correlation	.085	.551	.579	.852	1.000	.654	.670	.554	.678	.243
		Significance (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
		df	1366	1366	1366	1366	0	1366	1366	1366	1366	1366
How likely are you to follow links or resources that are recommended by the Budget Planner?		Correlation	.056	.418	.459	.626	.654	1.000	.815	.567	.787	.343
		Significance (2-tailed)	.040	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
		df	1366	1366	1366	1366	1366	0	1366	1366	1366	1366
How likely are you to save and re-access the Budget Planner to update your financial information?		Correlation	.085	.452	.478	.648	.670	.815	1.000	.601	.854	.318
		Significance (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
		df	1366	1366	1366	1366	1366	1366	0	1366	1366	1366
How likely is it that you would be able to accurately input all of your financial information into the Budget Planner?		Correlation	.048	.494	.556	.539	.554	.567	.601	1.000	.639	.262
		Significance (2-tailed)	.078	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
		df	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	0	1366	1366
How likely is it that you would continue to use the Budget Planner to set or reach new goals, etc.?		Correlation	.070	.440	.488	.652	.678	.787	.854	.639	1.000	.345
		Significance (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
		df	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	0	1366
How likely is it that you would budget using other budgeting tools besides this one?		Correlation	.069	.159	.160	.218	.243	.343	.318	.262	.345	1.000
		Significance (2-tailed)	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
		df	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	0

Correlation of Income and Beliefs Controlling for Experimental Condition

Control Variables			Income	track my spending and savings	think about my financial situation	become more aware of how much I am spending	increase my savings	make better financial decisions	become more confident in managing my finances	understand the concrete steps I need to take to better my financial situation
Income	Correlation		1.000	.067	.082	.102	.095	.054	.083	.061
	Significance (2-tailed)		.	.013	.002	.000	.000	.044	.002	.024
	df		0	1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366
track my spending and savings	Correlation		.067	1.000	.759	.749	.583	.672	.684	.677
	Significance (2-tailed)		.013	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	df		1366	0	1366	1366	1366	1366	1366	1366
think about my financial situation	Correlation		.082	.759	1.000	.815	.611	.709	.710	.709
	Significance (2-tailed)		.002	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
	df		1366	1366	0	1366	1366	1366	1366	1366
become more aware of how much I am spending	Correlation		.102	.749	.815	1.000	.632	.704	.715	.720
	Significance (2-tailed)		.000	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
	df		1366	1366	1366	0	1366	1366	1366	1366
increase my savings	Correlation		.095	.583	.611	.632	1.000	.780	.733	.715
	Significance (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
	df		1366	1366	1366	1366	0	1366	1366	1366
make better financial decisions	Correlation		.054	.672	.709	.704	.780	1.000	.818	.801
	Significance (2-tailed)		.044	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
	df		1366	1366	1366	1366	1366	0	1366	1366
become more confident in managing my finances	Correlation		.083	.684	.710	.715	.733	.818	1.000	.812
	Significance (2-tailed)		.002	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
	df		1366	1366	1366	1366	1366	1366	0	1366
understand the concrete steps I need to take to better my financial situation	Correlation		.061	.677	.709	.720	.715	.801	.812	1.000
	Significance (2-tailed)		.024	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	df		1366	1366	1366	1366	1366	1366	1366	0

Annexe D : Sondage

Sondage d'évaluation de l'outil de budgétisation

Dans ce sondage, nous vous demanderons d'évaluer un nouvel outil de budgétisation, le **Planificateur budgétaire**. Tout d'abord, vous verrez des photos et lirez des descriptions sur les capacités et les caractéristiques de l'outil. Ensuite, il vous sera demandé de répondre à quelques questions concernant votre opinion sur cet outil de budgétisation. **Veillez donc lire attentivement les informations présentées.**

Condition expérimentale : Bilan positif

Pour commencer à utiliser le **Planificateur budgétaire**, vous pouvez sélectionner des réponses dans une liste déroulante pour créer un budget personnalisé. En personnalisant votre budget, le **Planificateur budgétaire** sera en mesure de vous faire des suggestions et de comparer vos résultats à ceux d'autres personnes qui sont dans une situation similaire à la vôtre.

Personalize your budget

Create a budget that suits your needs by selecting the answers that best reflect your situation. You'll receive personalized tips, suggestions and will be able to compare your budget with those of other Canadians like you.

Your life situation?	▼	<input type="radio"/>
Your age range?	▼	<input type="radio"/>
Your work status?	▼	<input type="radio"/>
Your home?	▼	<input type="radio"/>
Your primary budget goal?	▼	<input type="radio"/>

SKIP **START**

L'étape suivante vous permet de saisir vos données financières. Voici la page du budget avec trois sections principales : revenus, épargnes et dépenses. Vous pouvez saisir et mettre à jour vos renseignements ici.

Category	Amount
Income	\$0.00
Savings	\$0.00
Expenses	\$0.00

Display totals: Monthly

Income	Savings	Expenses	Total
\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00

Chaque section comporte une liste de postes connexes. Utilisez une liste déroulante pour sélectionner la fréquence de chaque entrée et saisissez le montant de chaque poste.

Vous pouvez ajouter jusqu'à dix postes personnalisés par catégorie.

Budget
Results
Next Steps

^ Collapse all
Tips
📄 ☰

^ **Income** **\$0.00**

? My net income	Every 2 weeks ▾	\$ 0.00
My spouse / partner's net income	Every 2 weeks ▾	\$ 0.00
? Employment insurance	Every 2 weeks ▾	\$ 0.00
? Education savings and loans	Monthly ▾	\$ 0.00
+ Add item		
Incoming	<input type="text"/>	
Outgoing	<input type="text"/>	

Display totals
Monthly ▾
 \$0.00
 \$0.00
 \$0.00
 \$0.00

La section « Épargnes » propose une liste déroulante permettant de sélectionner le type d'instrument que vous utiliserez pour chaque objectif d'épargne.

^ Collapse all
Tips

^ Savings
\$0.00

? Emergency fund	CASH	▼	Monthly	▼	\$ 0.00
Retirement	RRSP	▼	Monthly	▼	\$ 0.00
Education	RESP	▼	Monthly	▼	\$ 0.00
Home purchase	CASH	▼	Monthly	▼	\$ 0.00
Car purchase	CASH	▼	Monthly	▼	\$ 0.00
Income tax	CASH	▼	Annually	▼	\$ 0.00
+ Add item					
Incoming					
Outgoing					

Display totals
Monthly ▼

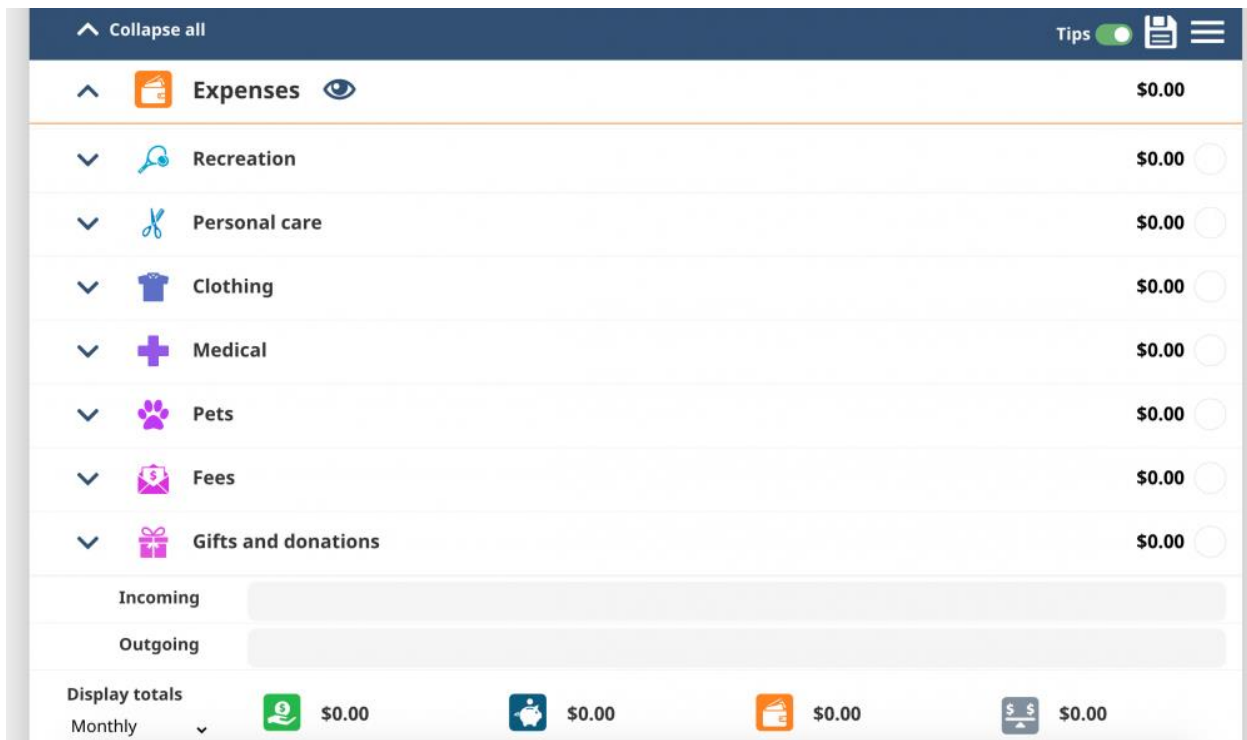
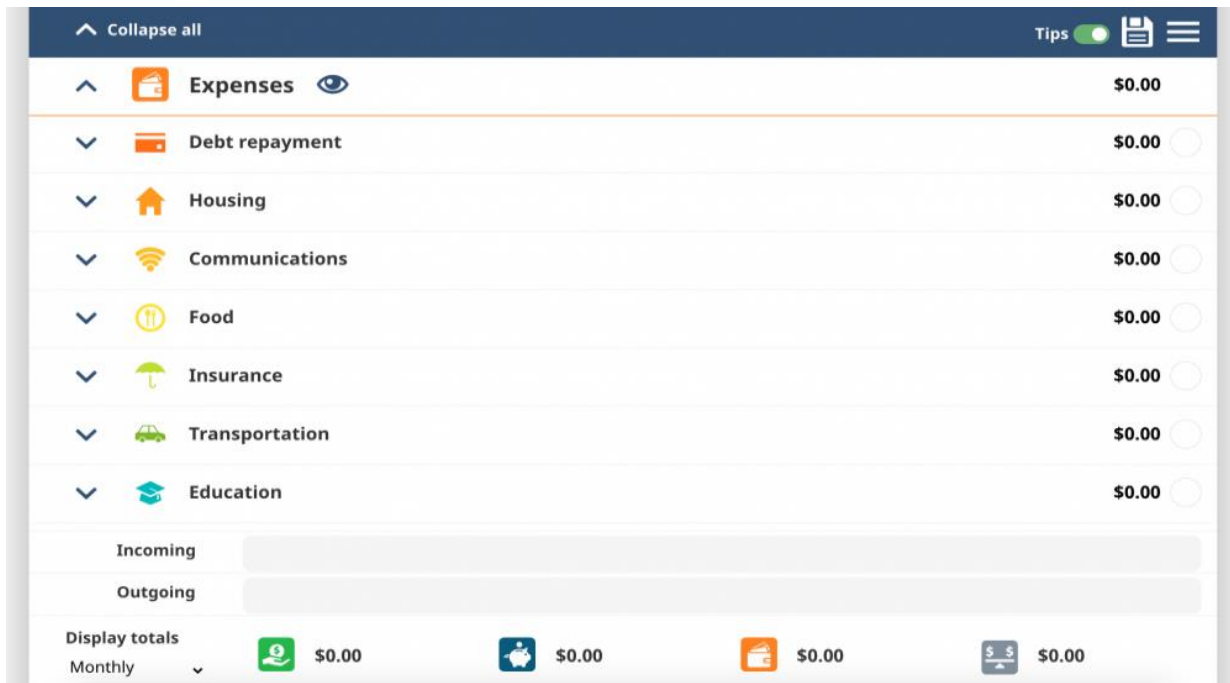
\$0.00

\$0.00

\$0.00

\$0.00

La section « Dépenses » est divisée en un certain nombre de catégories avec leurs postes connexes.



Au fur et à mesure que vous saisissez vos données, l'outil vous fournit une fourchette moyenne du pourcentage du revenu consacré à chaque section/catégorie.

Un tableau en bas de l'écran affiche vos entrées d'argent (revenus) et vos sorties d'argent (dépenses et épargnes). Vous pouvez survoler les différentes sections avec votre souris pour voir l'intitulé des postes et les montants.

Vous pouvez cliquer sur les graphiques pour afficher une ventilation en cascade de vos informations.



L'étape suivante vous fournit un sommaire de vos résultats. La partie supérieure de la page du sommaire affiche les résultats de votre budget, ainsi que les points positifs et les domaines sur lesquels vous devrez peut-être vous concentrer.

Summary

You have money left. You make \$3,900.00 per month, you spend \$3,158.33 and save \$100.00.

- Savings** - This amount is slightly below the average range (5% or more of income)
- Debt repayment** - This amount is within the average range (15% or less of income)
- Housing** - This amount is within the average range (35% or less of income)
- Communications** - This amount is within the average range (5% or less of income)

[Show more results](#)

Note: The suggested ranges are based on average Canadian data and are to be used as guidelines only. These guidelines are not applicable to all personal situations.

La partie inférieure de la page du sommaire vous fournit une représentation graphique de votre budget et une comparaison avec celui de votre Canadien moyen.

Charts Legends \$ %

Incoming and outgoing money

Where your money goes

Comparison to your average Canadian

Display totals
 Monthly **\$3,900.00** **\$100.00** **\$3,112.33** **\$687.67**

La dernière étape propose des suggestions et des liens utiles en fonction de vos données budgétaires. Ils ont pour but de vous aider à améliorer vos compétences en matière de budgétisation.

^ Suggestions



As you currently have money left in your budget, you could put that money toward a savings goal. Use our [Financial Goal Calculator](#) in order to set and reach your savings goals. The process is quick and simple and the tool provides you with a savings plan.



A comfortable retirement requires saving and planning. It's never too early or too late to start. Learn all about [retirement planning](#). You'll find information on the different types of retirement income and how much you'll need to save.



There are many ways you can bring down your credit card balance and avoid overspending. Visit our page [Using your credit card responsibly](#).

∨ [Show more suggestions](#)

En dessous des suggestions pour établir un budget, le Planificateur budgétaire propose des badges que vous pouvez obtenir grâce à vos bonnes habitudes de budgétisation.

^ Badges

Congratulations! You've earned 3 badges. You could obtain 2 more.



You are taking charge of your finances by making a budget.

Share this badge:



You customized your budget to meet your specific needs.


Share this badge:





You are saving money toward a financial goal.

Share this badge:

Le Planificateur budgétaire vous permet de sauvegarder votre budget à tout moment. Une fois que vous aurez sauvegardé votre budget, vous aurez la possibilité de recevoir votre clé unique par courriel ou de la copier. Il s'agit de votre clé unique. Chaque fois que vous appuyez sur le bouton « Enregistrer », votre clé est mise à jour et peut être utilisée pour revenir à votre budget à tout moment.

 **Save**

 Your budget has been saved and your unique key has been generated (One budget per key).

 <https://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/BP-PB/budget-planne>

Email or copy your key to access your budget online.

Enter your email address

SEND

* No email address is being kept.

Condition expérimentale : Bilan négatif

Pour commencer à utiliser le Planificateur budgétaire, vous pouvez sélectionner des réponses dans une liste déroulante pour créer un budget personnalisé. En personnalisant votre budget, le Planificateur budgétaire sera en mesure de vous faire des suggestions et de comparer vos résultats à ceux d'autres personnes qui sont dans une situation similaire à la vôtre.

Personalize your budget

Create a budget that suits your needs by selecting the answers that best reflect your situation. You'll receive personalized tips, suggestions and will be able to compare your budget with those of other Canadians like you.

Your life situation?	▼	<input type="radio"/>
Your age range?	▼	<input type="radio"/>
Your work status?	▼	<input type="radio"/>
Your home?	▼	<input type="radio"/>
Your primary budget goal?	▼	<input type="radio"/>

[SKIP](#) [START](#)

L'étape suivante vous permet de saisir vos données financières. Voici la page du budget avec trois sections principales : revenus, épargnes et dépenses. Vous pouvez saisir et mettre à jour vos renseignements ici.

Budget
Results
Next Steps

▼ Expand all Tips

▼		Income	\$0.00	<input type="text"/>
▼		Savings	\$0.00	<input type="text"/>
▼		Expenses	\$0.00	

Incoming

Outgoing

Display totals

Monthly ▼

\$0.00

\$0.00

\$0.00

\$0.00

BACK
NEXT

Chaque section comporte une liste de postes connexes. Utilisez une liste déroulante pour sélectionner la fréquence de chaque entrée et saisissez le montant de chaque poste.

Vous pouvez ajouter jusqu'à dix postes personnalisés par catégorie.

Budget
Results
Next Steps

^ Collapse all
Tips

^

Income

\$0.00

<div style="display: flex; align-items: center;"> ? My net income </div>	Every 2 weeks v	\$ 0.00
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> My spouse / partner's net income v </div>		
<div style="display: flex; align-items: center;"> ? Employment insurance </div>	Every 2 weeks v	\$ 0.00
<div style="display: flex; align-items: center;"> ? Education savings and loans </div>	Monthly v	\$ 0.00
<div style="display: flex; align-items: center;"> + Add item </div>		
<div style="display: flex; align-items: center;"> Incoming <input style="width: 80%; height: 20px; background-color: #f0f0f0;" type="text"/> </div>		
<div style="display: flex; align-items: center;"> Outgoing <input style="width: 80%; height: 20px; background-color: #f0f0f0;" type="text"/> </div>		

Display totals
Monthly v

\$0.00

\$0.00

\$0.00

\$0.00

La section « Épargnes » propose une liste déroulante permettant de sélectionner le type d'instrument que vous utiliserez pour chaque objectif d'épargne.

^ Collapse all
Tips

^ Savings
\$0.00

? Emergency fund	CASH v	Monthly v	\$ 0.00
Retirement	RRSP v	Monthly v	\$ 0.00
Education	RESP v	Monthly v	\$ 0.00
Home purchase	CASH v	Monthly v	\$ 0.00
Car purchase	CASH v	Monthly v	\$ 0.00
Income tax	CASH v	Annually v	\$ 0.00

+ Add item

Incoming

Outgoing

Display totals
Monthly v

\$0.00

\$0.00

\$0.00

\$0.00

La section « Dépenses » est divisée en un certain nombre de catégories avec leurs postes connexes.

^ Collapse all Tips

Category	Amount
Expenses	\$0.00
Debt repayment	\$0.00 <input type="radio"/>
Housing	\$0.00 <input type="radio"/>
Communications	\$0.00 <input type="radio"/>
Food	\$0.00 <input type="radio"/>
Insurance	\$0.00 <input type="radio"/>
Transportation	\$0.00 <input type="radio"/>
Education	\$0.00 <input type="radio"/>
Incoming	<input type="text"/>
Outgoing	<input type="text"/>

Display totals Monthly \$0.00 \$0.00 \$0.00 \$0.00

^ Collapse all Tips

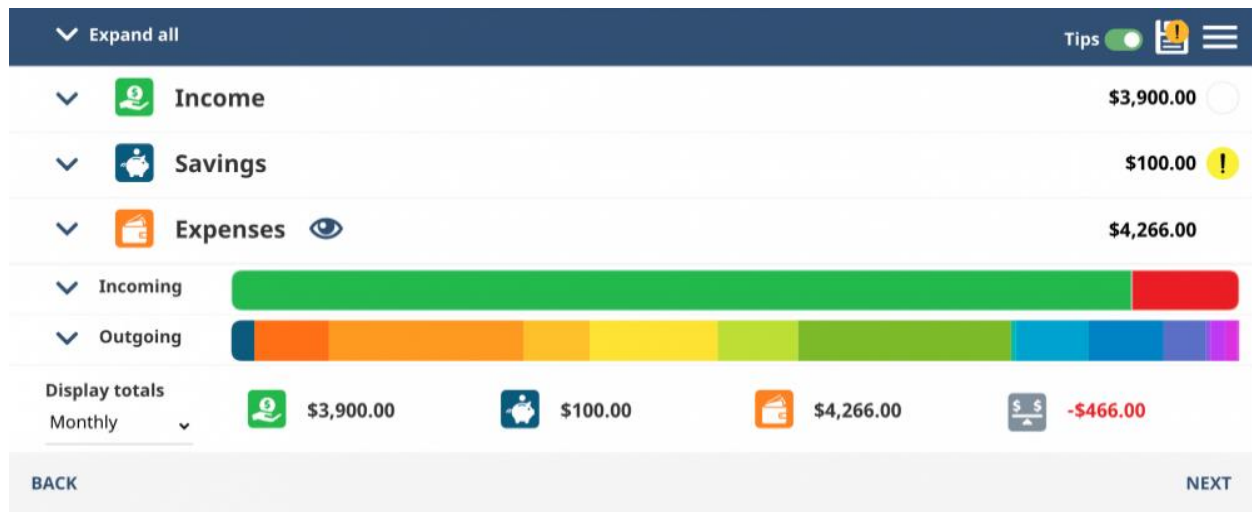
Category	Amount
Expenses	\$0.00
Recreation	\$0.00 <input type="radio"/>
Personal care	\$0.00 <input type="radio"/>
Clothing	\$0.00 <input type="radio"/>
Medical	\$0.00 <input type="radio"/>
Pets	\$0.00 <input type="radio"/>
Fees	\$0.00 <input type="radio"/>
Gifts and donations	\$0.00 <input type="radio"/>
Incoming	<input type="text"/>
Outgoing	<input type="text"/>

Display totals Monthly \$0.00 \$0.00 \$0.00 \$0.00

Au fur et à mesure que vous saisissez vos données, l'outil vous fournit une fourchette moyenne du pourcentage du revenu consacré à chaque section/catégorie.

Un tableau en bas de l'écran affiche vos entrées d'argent (revenus) et vos sorties d'argent (dépenses et épargnes). Vous pouvez survoler les différentes sections avec votre souris pour voir l'intitulé des postes et les montants.

Vous pouvez cliquer sur les graphiques pour afficher une ventilation en cascade de vos informations.



L'étape suivante vous fournit un sommaire de vos résultats. La partie supérieure de la page du sommaire affiche les résultats de votre budget, ainsi que les points positifs et les domaines sur lesquels vous devrez peut-être vous concentrer.

Summary

You spend more than you earn. You make \$3,900.00 per month, you spend \$4,266.00 and save \$100.00.

- Down Arrow:** Your expenses exceed your income. Please review your budget and determine what's essential for you. That is the first step to creating a balanced budget.
- Warning:** **Savings** - This amount is slightly below the average range (5% or more of income)
- Green:** **Debt repayment** - This amount is within the average range (15% or less of income)
- Green:** **Housing** - This amount is within the average range (35% or less of income)

[Show more results](#)

Note: The suggested ranges are based on average Canadian data and are to be used as guidelines only. These guidelines are not applicable to all personal situations.

La partie inférieure de la page du sommaire vous fournit une représentation graphique de votre budget et une comparaison avec celui de votre Canadien moyen.

Charts Legends \$ %

Incoming and outgoing money

Where your money goes

Comparison to your average Canadian

Display totals Monthly \$3,900.00 \$100.00 \$4,487.67 -\$687.67

La dernière étape propose des suggestions et des liens utiles en fonction de vos données budgétaires. Ils ont pour but de vous aider à améliorer vos compétences en matière de budgétisation.

^ Suggestions



As you currently have more money going out than coming in, our [Financial Goal Calculator](#) could really help you pay down your debt. The process is quick and simple and the tool provides you with a debt payment plan.



You will also be interested in our page [Making a plan to be debt-free](#) which offers you a step-by-step process of paying back your debt.



If you feel like you need professional help to pay down your debt, you may wish to consult an accredited credit counsellor or a financial professional in your area. To learn where to find help, visit our page [Getting help from a credit counsellor](#).

∨ [Show more suggestions](#)

En dessous des suggestions pour établir un budget, le Planificateur budgétaire propose des badges que vous pouvez obtenir grâce à vos bonnes habitudes de budgétisation.

^ Badges

Congratulations! You've earned 3 badges. You could obtain 2 more.



You are taking charge of your finances by making a budget.

Share this badge:



You customized your budget to meet your specific needs.

Share this badge:





You are saving money toward a financial goal.


Share this badge:



Le Planificateur budgétaire vous permet de sauvegarder votre budget à tout moment. Une fois que vous aurez sauvegardé votre budget, vous aurez la possibilité de recevoir votre clé unique par courriel ou de la copier. Il s'agit de votre clé unique. Chaque fois que vous appuyez sur le bouton « Enregistrer », votre clé est mise à jour et peut être utilisée pour revenir à votre budget à tout moment.

 **Save**

 Your budget has been saved and your unique key has been generated (One budget per key).

 <https://itools-ioutils.fcac-acfc.gc.ca/BP-PB/budget-planne>

Email or copy your key to access your budget online.

Enter your email address

SEND

* No email address is being kept.

Maintenant que vous avez eu un aperçu des fonctionnalités du Planificateur budgétaire, veuillez répondre aux questions suivantes.

Dans quelle mesure pensez-vous que le Planificateur budgétaire est facile ou difficile à comprendre?

- Extrêmement difficile
- Relativement difficile
- Quelque peu difficile
- Ni facile ni difficile
- Quelque peu facile
- Relativement facile
- Extrêmement facile

Dans quelle mesure pensez-vous que le Planificateur budgétaire est facile ou difficile à utiliser?

- Extrêmement difficile
- Relativement difficile
- Quelque peu difficile
- Ni facile ni difficile
- Quelque peu facile
- Relativement facile
- Extrêmement facile

Dans quelle mesure pensez-vous que le Planificateur budgétaire est pratique ou peu pratique?

- Extrêmement peu pratique
- Relativement peu pratique
- Peu pratique
- Ni pratique ni peu pratique
- Quelque peu pratique
- Relativement pratique
- Extrêmement pratique

Dans quelle mesure pensez-vous que le Planificateur budgétaire est utile?

- Extrêmement inutile
- Relativement inutile
- Quelque peu inutile
- Ni utile ni inutile
- Quelque peu utile
- Relativement utile
- Extrêmement utile

Dans quelle mesure est-il probable ou improbable que vous consultiez les liens ou les ressources recommandés par le Planificateur budgétaire?

- Extrêmement improbable
- Relativement improbable
- Quelque peu improbable
- Ni probable ni improbable
- Quelque peu probable
- Relativement probable
- Extrêmement probable

Dans quelle mesure est-il probable ou improbable que vous sauvegardiez et reveniez au Planificateur budgétaire pour mettre à jour vos données financières?

- Extrêmement improbable
- Relativement improbable
- Quelque peu improbable
- Ni probable ni improbable
- Quelque peu probable
- Relativement probable
- Extrêmement probable

Dans quelle mesure est-il probable ou improbable que vous parveniez à entrer avec précision toutes vos données financières dans le Planificateur budgétaire?

- Extrêmement improbable
- Relativement improbable
- Quelque peu improbable
- Ni probable ni improbable
- Quelque peu probable
- Relativement probable
- Extrêmement probable

Dans quelle mesure est-il probable ou improbable que vous continuiez à utiliser le Planificateur budgétaire pour fixer ou atteindre de nouveaux objectifs, etc.?

- Extrêmement improbable
- Relativement improbable
- Quelque peu improbable
- Ni probable ni improbable
- Quelque peu probable
- Relativement probable
- Extrêmement probable

Dans quelle mesure est-il probable ou improbable que vous utilisiez d'autres outils de budgétisation que celui-ci?

- Extrêmement improbable
- Relativement improbable
- Quelque peu improbable
- Ni probable ni improbable
- Quelque peu probable
- Relativement probable
- Extrêmement probable

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?
Je pense que le Planificateur budgétaire me sera utile pour...

	Tout à fait en désaccor d	En désaccor d	Plutôt en désaccor d	Ni d'accord ni en désaccor d	Plutôt d'accor d	D'accor d	Tout à fait d'accor d
faire le suivi de mes dépenses et de mes épargnes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
réfléchir à ma situation financière	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
faire un meilleur suivi de mes dépenses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
augmenter mon épargne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
prendre de meilleures décisions financières	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
devenir plus confiant dans la gestion de mes finances	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
comprendre les mesures concrètes que je dois prendre pour améliorer ma situation financière	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comportement actuel en matière de budgétisation

Dans les questions suivantes, nous nous intéressons à votre comportement actuel en matière de budgétisation. Veuillez décrire au mieux de votre connaissance vos pratiques actuelles en matière de budgétisation.

Tenez-vous votre budget de manière formelle (par exemple, par écrit ou par l'entremise d'un site Web) ou informelle (par exemple, mentalement)?

- De manière formelle
- De manière informelle
- Je ne tiens pas de budget

À quelle fréquence créez-vous un budget?

- Toutes les semaines
- Tous les mois
- Tous les trois mois
- Tous les six mois
- Une fois par an
- Jamais
- Autre (veuillez préciser) _____

Quelles sont les principales raisons qui vous poussent à budgétiser? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

- Veiller à ce que mes dépenses ne dépassent pas mes revenus
- M'assurer de pouvoir subvenir aux besoins de ma famille
- Épargner en vue d'atteindre des objectifs à long terme (p. ex. retraite)
- Épargner en vue d'atteindre des objectifs à court terme (p. ex. achat d'un nouvel ordinateur)
- Éviter les dettes dues à des dépenses excessives prévisibles (p. ex. une visite de routine chez le médecin)
- Éviter les dettes dues à des dépenses imprévues (p. ex. un séjour imprévu à l'hôpital)
- Me libérer de mes dettes (p. ex. le remboursement des dettes de cartes de crédit)
- Faire le suivi de mes dépenses et de mes revenus
- Autre (veuillez préciser)

- Je ne pense pas qu'il soit important de budgétiser

Quels sites Web ou quelles applications utilisez-vous pour budgétiser, le cas échéant?

Sur une échelle de 1 à 10, quel degré d'efforts déployez-vous pour respecter votre budget?

- Absolument aucun effort (1)
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- Énormément d'efforts (10)

Connaissances en matière financière

Dans les questions suivantes, nous cherchons à déterminer vos connaissances financières.

« Supposons que vous avez 100 \$ sur un compte d'épargne et que le taux d'intérêt est de 2 % par année. Selon vous, après cinq ans, à combien se chiffrera le montant du compte si vous laissez fructifier l'argent? »

- Plus de 102 \$
- Exactement 102 \$
- Moins de 102 \$
- Je ne sais pas
- Je ne souhaite pas répondre

« Imaginez que le taux d'intérêt sur votre compte d'épargne est de 1 % par année et que le taux d'inflation est de 2 % par année. Après un an, quelle est la proportion de choses que vous pourriez acheter avec l'argent placé sur ce compte? »

- Plus qu'aujourd'hui
- Exactement la même chose
- Moins qu'aujourd'hui
- Je ne sais pas
- Je ne souhaite pas répondre

Veillez me dire si cet énoncé est vrai ou faux. « Acheter des actions dans une seule entreprise offre habituellement un meilleur profit qu'un fonds commun d'actions. »

- Vrai
- Faux
- Je ne sais pas
- Je ne souhaite pas répondre

Pensez à cette échelle comme représentant la position des gens au sein de la société canadienne. Les familles qui ont le plus d'argent, de pouvoir et de possibilités se trouvent en

haut de l'échelle, et les familles qui ont le moins d'argent, de pouvoir et de possibilités se trouvent en bas.

Où vous placeriez-vous sur cette échelle?



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Questions sociodémographiques

L'anglais est-il votre langue maternelle?

- Oui
- Non (veuillez préciser) _____
- Je préfère ne pas répondre

Quelle est votre origine ethnique?

▼ Blanc/caucasien ... Je préfère ne pas répondre

Quel niveau d'instruction avez-vous atteint?

▼ Pas de diplôme d'études secondaires... Je préfère ne pas répondre

Combien de personnes à charge votre ménage compte-t-il?

▼ 0... Je préfère ne pas répondre

Veuillez indiquer le revenu moyen de votre ménage (le vôtre et celui des autres personnes vivant sous votre toit)?

▼ Moins de 10 000 \$... Je préfère ne pas répondre