

RAPPORT
FINAL

Étude sur la littératie financière
chez les jeunes

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

Date du rapport : Août 2008

This report is also available in English

Numéro de contrat : 5R000-070096/001/CY
Date du contrat : 10-03-2008



ENVIRONICS
RESEARCH GROUP

336, rue MacLaren
Ottawa, ON K2P 0M6

pn 6300

RÉSUMÉ

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme indépendant qui a pour mandat d'informer et de protéger les consommateurs de produits et de services financiers. L'ACFC a été mise sur pied par le gouvernement du Canada en 2001 pour renforcer la surveillance du secteur financier dans l'optique des consommateurs et pour aider ces derniers à en apprendre davantage sur le secteur. Parmi ses fonctions, l'ACFC assume la responsabilité d'informer les consommateurs au sujet de leurs droits et responsabilités et de les aider à obtenir les renseignements dont ils ont besoin pour mieux comprendre les produits et services financiers.

Objectifs

Une recherche sur l'opinion publique a été commandée afin d'élucider quels sont les besoins des jeunes âgés de 18-29 ans dans le domaine de l'éducation en matière financière. Dans l'ensemble, l'ACFC vise à mieux cibler ses ressources sur les jeunes Canadiens. Les objectifs spécifiques de la recherche sont les suivants :

1. Recueillir de l'information sur les habitudes financières des jeunes en tant qu'indicateurs de leur niveau de littératie en matière financière,
2. Recueillir de l'information sur les attitudes et les préférences des jeunes (ces renseignements serviront à des fins de communication) et
3. Identifier des champs pour des travaux de recherche futurs – quantitative et qualitative – portant sur la capacité financière chez les jeunes Canadiens.

Méthodologie

L'étude sur la littératie financière chez les jeunes a été réalisée en faisant appel à des méthodes par téléphone et en ligne : (1) un sondage omnibus par téléphone mené auprès des Canadiens âgés de 18 à 29 ans, pour déterminer les niveaux d'incidence sur les indicateurs clés au sein de la population cible et servir de point de repère à des fins de comparaison au sondage en ligne; (2) un sondage quantitatif en ligne, pour recueillir des données plus détaillées auprès du public cible, d'une manière convenant à la fois au public cible et au sujet de recherche.

Les résultats du sondage par téléphone sont fondés sur des questions posées à 617 Canadiens âgés de 18 à 29 ans, en trois vagues réalisées entre le 7 avril et le 8 mai 2008. Pour un échantillon de 617, la marge d'erreur est de +/- 3,9 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

Les résultats du sondage en ligne sont fondés sur des questions posées à 2 501 Canadiens âgés de 18 à 29 ans, entre le 5 et le 16 juin 2008. Étant donné que les résultats des sondages en ligne par panel ne sont pas fondés sur des échantillons aléatoires, la « marge d'erreur d'échantillonnage » ne s'applique pas. Cette méthode est compatible avec le code de pratique courant de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing (MRIA).

Une analyse comparative des résultats obtenus au moyen des sondages omnibus par téléphone et en ligne a été effectuée pour évaluer la validité des résultats du sondage en ligne. Les résultats tirés des deux méthodes se sont avérés semblables pour de nombreux indicateurs clés. De façon générale, les écarts tenaient au fait que les répondants au sondage par téléphone ont donné des réponses davantage souhaitables du point de vue social. D'après la comparaison et l'évaluation, les résultats du sondage en ligne sont considérés comme au moins aussi exacts que les données recueillies par téléphone. Par conséquent, les principales constatations énoncées ci-après résument les résultats de la partie de l'étude menée en ligne (plus vaste et plus approfondie).

Résultats clés

Utilisation des produits et des services financiers. Parmi les produits et services « courants » qui ont été évalués (c.-à-d. ceux qui sont offerts par les banques), les comptes chèques (85 %) sont les plus répandus, suivis des comptes d'épargne (74 %) et des cartes de crédit (72 %). Seulement cinq pour cent ne sont titulaires ni d'un compte chèques ni d'un compte d'épargne. Des proportions plus faibles sont titulaires de prêts d'études (28 %) et de marges de crédit personnelles (22 %). La vaste majorité des jeunes Canadiens qui sont titulaires de ces produits le sont en leur nom personnel, même si plus du quart (27 %) de ceux qui sont titulaires d'une marge de crédit le sont conjointement. Ceux qui sont conjointement titulaires de produits en sont habituellement titulaires avec un conjoint ou un partenaire; cependant, ceux qui sont titulaires de prêts d'études conjoints en sont habituellement titulaires avec un parent ou un tuteur.

Les jeunes Canadiens préfèrent les services bancaires en ligne pour effectuer leurs transactions quotidiennes : six sur dix (58 %) affirment qu'il s'agit de leur méthode préférée. Les guichets automatiques bancaires (GAB) sont la méthode préférée du quart des jeunes Canadiens (26 %), mais ils sont utilisés au moins à l'occasion par les trois quarts d'entre eux. Les caissiers dans les succursales, même s'ils sont utilisés au moins à l'occasion par la moitié des jeunes Canadiens, ne représentent toutefois que le premier choix d'un sur dix (12 %) seulement. Les opérations bancaires effectuées par téléphone ou par téléphone cellulaire/assistant numérique personnel (ANP) sont moins populaires.

Les trois quarts des jeunes Canadiens consultent chaque mois les relevés mensuels de leurs comptes bancaires ou de leurs autres produits financiers, alors qu'une proportion additionnelle d'un sur dix

d'entre eux (11 %) les consultent tous les deux ou trois mois. Ceux qui ne consultent pas leurs relevés chaque mois donnent une diversité de raisons pour l'expliquer, principalement le fait qu'ils consultent leurs relevés en ligne ou simplement qu'ils sont « trop paresseux. »

L'étude sur la littératie financière chez les jeunes s'est aussi penchée sur l'utilisation « d'autres » produits et services financiers (en particulier les prêteurs sur salaire, les encaisseurs de chèques et les prêteurs sur gages). Moins de deux sur dix (17 %) a fait appel à ces services au cours de la dernière année. Les encaisseurs de chèques sont le service le plus utilisé parmi les trois services examinés : un sur dix (11 %) a utilisé ce service au cours de la dernière année, alors près d'un sur vingt (7 %) a fait appel aux services d'un prêteur sur salaire (et que 12 % ont *déjà* fait appel à ses services) et qu'une proportion égale (5 %) a utilisé les services financiers d'un prêteur sur gages au cours de la dernière année.

La plupart de ceux qui font appel à ces services citent un besoin d'argent comptant à court terme ou des retards dans le paiement des factures comme étant les principales raisons d'utiliser ces services. (Ceux qui ont utilisé les services d'un prêteur sur salaire mentionnent aussi le fait que la banque était fermée.) La rapidité du processus est ce qui rend ces services tout particulièrement attrayants.

Habitudes d'achat et de paiement. Les cartes de débit sont la méthode la plus populaire chez les jeunes Canadiens pour effectuer leurs achats quotidiens, avec près de la moitié (47 %) d'entre eux affirmant qu'il s'agit de leur façon préférée pour effectuer un achat courant. L'argent comptant est la méthode préférée par le tiers (32 %), alors que les cartes de crédit sont le premier choix d'un jeune Canadien sur cinq (20 %). Les cartes prépayées sont rarement mentionnées comme premier ou deuxième choix.

La plupart des jeunes Canadiens (55 %) ont effectué un à 10 achats par l'entremise d'Internet au cours de la dernière année, alors que 18 p. cent ont effectué plus de 10 achats. Seulement un sur quatre (26 %) rapporte ne pas avoir effectué d'achat par l'entremise d'Internet.

Gestion et planification financières. Sept jeunes Canadiens sur dix rapportent avoir l'entière responsabilité de la gestion de leurs finances personnelles. Parmi ceux qui partagent cette responsabilité, la plupart (74 %) la partagent avec leur conjoint ou partenaire.

Les deux tiers (66 %) des jeunes Canadiens rapportent qu'ils établissent un budget mensuel, mais seulement 22 p. 100 établissent un budget et le respectent toujours. Un peu plus du tiers (36 %) des jeunes Canadiens mettent régulièrement de l'argent de côté pour l'avenir et une proportion égale dit parfois le faire.

Près des deux tiers (64 %) des jeunes Canadiens rapportent avoir actuellement mis de l'argent de côté pour l'avenir. La plupart d'entre eux comptent utiliser cet argent pour l'achat d'une maison (24 %) ou pour leurs études (21 %). Un grand nombre d'entre eux pensent simplement que c'est une bonne idée d'avoir des économies (17 %) ou de vouloir avoir de l'argent pour les urgences (13 %). La vaste majorité (92 %) d'entre eux rapporte avoir économisé cet argent par eux-mêmes.

Même si plus d'un jeune Canadien sur dix (13 %) rapporte qu'il possède des économies ou des placements totalisant 20 000 \$ ou plus, un sur cinq (21 %) possède moins de 5 000 \$. Il faut préciser que plus de quatre sur dix ne connaissaient pas (ou préféreraient ne pas répondre) le montant de leurs économies et de leurs placements.

Les dettes et joindre les deux bouts. Six jeunes Canadiens sur dix rapportent avoir des dettes actuellement, la plus courante étant le solde à payer sur une carte de crédit (rapporté par 65 % de ceux qui ont accumulé des dettes), suivi des prêts d'études (44 %). Plus du tiers (36 %) des jeunes Canadiens qui ont des dettes rapportent que le montant de leurs dettes s'élève à 10 000 \$ ou plus, alors un sur cinq (21 %) rapporte que le montant de ses dettes s'élève à 20 000 \$ ou plus. (Il faut noter que trois sur dix ne connaissaient pas ou n'étaient pas disposés à révéler leur niveau d'endettement.)

Chez les jeunes Canadiens qui ont des prêts d'études, près de quatre sur dix (37 %) rapportent des prêts totalisant 10 000 \$ ou plus et un peu moins de deux sur dix (17 %) rapportent des prêts totalisant 20 000 \$ ou plus.

La moitié des jeunes Canadiens sont d'avis que leur niveau d'endettement se situe à la limite (34 %) ou dépasse (15 %) ce qu'ils ont les moyens de payer.

Près de quatre jeunes Canadiens sur dix (37 %) rapportent qu'au cours de la dernière année, il y a eu au moins un mois au cours duquel ils n'ont pas eu assez d'argent pour couvrir leurs dépenses. (Cette proportion grimpe à 56 % chez ceux qui disent être financièrement responsables d'un enfant.) La plupart de ceux qui se retrouvent dans cette situation empruntent de l'argent à leur famille (53 %) ou à leurs amis (20 %), ou utilisent leur carte de crédit (35 %) pour couvrir la différence.

Éducation en matière de finances personnelles. Environ un jeune Canadien sur cinq (23 %) rapporte avoir déjà suivi un cours ou une séance de formation dans le domaine des finances personnelles. La plupart de ceux qui ont suivi une formation de ce genre l'ont fait au collège ou à l'université (42 %) ou à l'école (34 %). Les jeunes Canadiens manifestent beaucoup d'intérêt à l'égard de formation ou d'information additionnelles sur l'établissement d'un budget, la gestion des dettes et le crédit ou l'emprunt; leur intérêt étant le plus marqué pour de la formation sur le sujet de l'établissement d'un budget (26 % très intéressés).

Conclusions

Les jeunes Canadiens ont généralement accès à des services bancaires, avec plus de huit sur dix qui possèdent un compte chèques (bien que cette proportion chute sous les 70 % chez ceux qui possèdent moins qu'une scolarité de niveau secondaire) et seulement cinq pour cent qui ne sont titulaires ni d'un compte chèques ni d'un compte d'épargne. Il est intéressant de noter qu'il y a une aussi grande proportion de jeunes Canadiens qui sont titulaires d'une carte de crédit (72 %) que d'un compte d'épargne (74 %). Cela n'est toutefois guère surprenant, puisqu'il est maintenant beaucoup plus facile aux étudiants (et aux jeunes en général) de se procurer une carte de crédit que cela ne l'était par le passé.

En ce qui a trait à l'utilisation des services bancaires, les jeunes Canadiens sont bien engagés dans l'ère numérique – les opérations bancaires en ligne sont la méthode qu'ils préfèrent pour effectuer leurs opérations bancaires ou financières quotidiennes et plus de sept sur dix ont fait au moins un achat en ligne au cours des 12 derniers mois. Cependant, tout indique qu'il existe un fossé numérique dans le domaine financier qui est fondé sur le niveau de scolarité. Chez les jeunes Canadiens qui n'ont pas terminé leurs études secondaires, les GAB sont utilisés de préférence aux opérations bancaires en ligne et la moitié d'entre eux ont effectué un achat en ligne au cours de la dernière année.

L'utilisation « d'autres » services financiers (tels que ceux des encaisseurs de chèques, des prêteurs sur salaire et des prêteurs sur gages) est généralement faible, mais elle est plus répandue dans certains segments de la population des jeunes. Ce qui est le plus notable, c'est qu'environ un sur six de ceux qui assument la responsabilité d'un enfant ont fait appel aux services d'encaisseurs de chèques (16 %) ou de prêteurs sur salaire (15 %) au cours de la dernière année. La rapidité du processus est ce qui rend ces services tout particulièrement attrayants.

La majorité des jeunes Canadiens sont seuls responsables de la gestion de leurs finances personnelles et la plupart rapportent des habitudes qui sont financièrement responsables. Les deux tiers établissent un budget mensuel (même si la plupart d'entre eux ne le respectent pas toujours) et sept sur dix mettent de l'argent de côté pour l'avenir (même si seulement la moitié de ce nombre le fait régulièrement). La plupart des jeunes Canadiens croient posséder au moins une assez bonne compréhension des questions en matière de finances personnelles et la plupart pensent bien s'acquitter de la tâche de gérer leur argent. Dans l'ensemble, ceux qui qualifient de la façon la plus positive leur niveau de connaissances et leurs habiletés dans le domaine des questions financières affichent les comportements les plus responsables au plan financier. Cependant, il est bon de noter que ce groupe a aussi *plus* tendance que d'autres à avoir fait appel à « d'autres » types (à taux intérêt élevé) de services financiers.

La plupart des jeunes Canadiens ont accumulé des dettes – six sur dix rapportent avoir l’une ou l’autre forme de dettes, avec plus du tiers de ce groupe ayant accumulé une dette totalisant 10 000 \$ ou plus. Le type de dette le plus fréquemment rapporté, de loin, est le solde à payer sur une carte de crédit, suivi des prêts d’études. Le coût des intérêts de cette dette peut représenter un important fardeau financier chez les jeunes Canadiens; ce qui peut en partie expliquer pourquoi près de quatre jeunes Canadiens sur dix n’ont pas eu assez d’argent au cours d’un mois pour respecter leurs obligations financières au moins une fois au cours des 12 derniers mois.

Seulement un jeune Canadien sur quatre rapporte avoir reçu quelque cours ou formation que ce soit en matière de finances personnelles, la plupart mentionnant que cette formation a été reçue pendant leurs études postsecondaires. Il existe un niveau d’intérêt élevé à recevoir de la formation sur les questions de finances personnelles, en particulier dans le domaine de l’établissement d’un budget.

Il s’avérerait utile de réaliser une recherche auprès de la population générale des 30 ans et plus, afin d’identifier exactement de quelle façon les attitudes et les habitudes dans le domaine des questions financières, de même que la littératie financière au sens large, sont différentes chez les jeunes, comparativement aux Canadiens plus âgés.