

ACORN CANADA

ÉTUDE SUR LES PRÊTS À INTÉRÊT ÉLEVÉ



Rapport publié le 17 février 2021

Recherche menée par ACORN Canada

Méthodologue du projet : Professeur Brenda Spotton, Université York

Pour plus de détails, contactez ACORN

ACORN Canada National

715B, avenue Danforth Toronto, ON M4J 1L2

Téléphone: 416-461-5322

canadaacorn@acorncanada.org



4755 av. Van Horne
Bureau 110
Montreal, Quebec H3W 1H8
mtlorg@acorncanada.org
(438) 356-9092

TABLEAU DES MATIÈRES

Résumé
Introduction
Revue de la littérature
Analyse web
Analyse législative
Analyse et résultats de l'enquête
Conclusion et recommandations
Références

Résumé

ACORN Canada a entrepris une étude basée sur les prêts à taux d'intérêt élevé, surtout ceux sont pris en ligne. À la fin de cette étude, les prêts à taux d'intérêt élevé ont été définis comme des prêts sur salaire, les prêts à tempérament, les prêts-titres, etc. qui sont pris auprès d'entreprises et /ou d'institutions qui ne sont pas des banques ou des coopératives de crédit régulières.

L'étude a été menée afin d'examiner l'expérience des consommateurs à faible revenu sur les marchés du crédit à coût élevé en ligne qui sont de plus en plus disponibles.

L'étude a été divisée en trois phases: D'abord la réalisation d'un revue de littérature et d'une analyse Web qui ont été entrepris par Prosper Canada ; ensuite, une analyse législative pour comprendre le cadre réglementaire; et fin une enquête nationale pour recueillir les expériences des personnes qui ont pris des prêts à taux d'intérêt élevé, en particulier ceux qui sont pris en ligne.

Revue de la littérature et l'analyse web

L'examen de la littérature montre que le crédit en ligne à coût élevé est à la fois similaire et différent au crédit à coût élevé disponible en magasin. Le crédit en ligne à coût élevé présente certains des mêmes risques pour les consommateurs que le crédit en magasin, mais pourrait éventuellement les exposer à des risques supplémentaires, car de nombreux fournisseurs de crédit à coût élevé en ligne ne sont ni titulaires d'une licence ni réglementés. Jusqu'à présent, très peu de recherches ont été menées spécifiquement sur les utilisateurs de crédit à coût élevé, en particulier par des sources objectives, et doivent donc être étudiées au fur et à mesure de leur évolution.

De plus, une analyse du Web a été effectuée afin d'explorer les informations du point de vue des consommateurs, lors de leurs visites avec un prêteur en ligne. Il s'est composé de plusieurs étapes de recherches ciblées en ligne pour obtenir un crédit à la consommation alternatif. Cinq services de prêt en ligne ont été sélectionnés pour une analyse plus détaillée du Web dans cinq provinces (Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Ontario et Québec).

- Easy Financial est le seul site Web qui est apparu dans les cinq recherches provinciales. Les deux entreprises québécoises (Pretargentrapide.ca et Pretexpress.ca) ne sont apparues que dans les recherches québécoises.
- Le montant maximal disponible pour les prêts variait considérablement, allant du montant le plus bas de 750 \$ jusqu'à un prêt à tempérament de 35 000 \$.
- Seule une partie de l'information nécessaire pour que les clients potentiels comparent les tarifs, les produits et les entreprises était disponible et/ou facile à trouver.
- Mogo.ca et icash.ca ont fourni un montant en dollars du prêt de 100 \$.
- Tous les sites avaient des descriptions des implications de non-paiement.
- En ce qui concerne le soutien pendant covid-19, Mogo.ca et Easyfinancial.com ont mentionné que les clients pouvaient communiquer avec eux pour discuter de leur prêt. Les sites québécois ont fourni peu d'informations.

Règlement sur les prêts en ligne

- Il a été constaté que 9 provinces (aucun des territoires) ont des règlements sur les prêts sur salaire. Le Québec est unique en ce sens car même s'il n'a pas de règlement spécifique sur les prêts sur salaire, ces prêts sont presque interdits dans la province, car le taux d'intérêt qui peut être facturé pour tout prêt ne peut excéder 35 %.
- Moins de provinces ont des règlements précis en ce qui concerne les prêts à tempérament.
- En ce qui concerne les prêts en ligne, 9 provinces (aucun des territoires) mentionnent explicitement les prêts pris en ligne. Encore une fois, il s'agit uniquement de prêts sur salaire.

De nombreuses provinces ont adapté leur législation et apporté des modifications pour mentionner les protections auxquelles les gens ont accès en prenant des prêts sur Internet. Voici quelques caractéristiques notables des dispositions:

- Dans l'ensemble, les règles s'appliquent principalement aux prêts sur salaire, car très peu de provinces ont des règlements relatifs à d'autres prêts à taux intérêt élevé comme les prêts à tempérament.
- Certaines provinces déclarent que, tout comme pour les prêts pris en magasin, les mêmes règles s'appliquent également aux prêts pris en ligne.
- Pourtant, il y en a d'autres qui, en plus, mentionnent également certaines règles spécifiques que les prêteurs fournissant des produits de crédit en ligne doivent suivre.
- Alors que la plupart des provinces utilisent le terme «Internet», l'Île-du-Prince-Édouard et l'Ontario sont les seules provinces à utiliser le terme «accord à distance».
- La plupart des provinces ont spécifiquement décrit l'information que les prêteurs doivent fournir sur leur site Web ainsi que la façon dont ces renseignements doivent apparaître pour que les emprunteurs puissent la lire et prendre une décision éclairée.

Le Manitoba se distingue par le fait que la Loi sur la protection du consommateur de la province mentionne les règlements qui s'appliquent aux prêts de salaire sur Internet ainsi qu'aux produits de crédit à coût élevé pris en ligne. De plus, la législation sur le crédit à coût élevé de la province contient également une longue section énonçant les règles précises qui s'appliquent aux produits de crédit à coût élevé sur Internet.

Résultats de l'enquête

Dans le cadre de l'étude, ACORN a mené une enquête pour saisir les expériences de personnes ayant pris des prêts à intérêt élevé, en particulier dans le cas de prêts en ligne. Au total, 376 réponses au sondage ont été recueillies. Ce sondage a été fait dans les deux langues officielles, français et anglais.

- **Revenu:** Plus de la moitié des répondants ont une fourchette de revenu annuel individuel de moins de 20 000 \$. Un tiers des répondants ont déclaré un revenu compris entre 20 000 \$ et 40 000 \$ et très peu de répondants ont déclaré un revenu supérieur à 40 000 \$.
- **Prêt à taux d'intérêt élevé:** Une grande majorité, soit 70% des répondants, ont déclaré avoir pris un prêt à taux d'intérêt élevé.

- **Type de prêt:** les gens ont été interrogés sur le type de prêt à taux d' intérêt élevé qu'ils avaient pris. Ils pouvaient choisir plus d'une option.
 - Une grande majorité, soit 70% des répondants, ont déclaré avoir pris des prêts sur salaire.
 - La proportion des personnes qui prennent des prêts à versement est également assez élevée à 45%. C'est très élevé par rapport à une précédente enquête menée par ACORN en 2016, lorsque les personnes ayant déclaré avoir pris des prêts à versement n'étaient que de 11%.
 - Environ 15% des personnes ont déclaré avoir pris des prêts de titres automobiles, tandis que quelques-unes ont déclaré d'autres types de prêts.
- **Fréquence de prise du prêt:**
 - En ce qui concerne la fréquence des prêts pris au cours des 12 derniers mois, alors que 30% des répondants ont déclaré n'avoir pris ces prêts qu'une seule fois, le deuxième plus grand nombre était de près de 13% ont pris ces prêts plus de 10 fois par an. Cela renforce le modèle économique de ces prêteurs marginaux qui repose sur l'utilisation répétée de ces prêts par des personnes vulnérables qui se retrouvent prises dans ce piège de la dette.
- **Les entreprises à partir de laquelle le prêt est pris:** Les trois principales entreprises à partir desquelles les gens ont pris leurs prêts comprennent Money Mart, Cash Money et Easy Financial suivie par d'autres comme ICash, Refresh Financial, Mogo et quelques autres.
- **Raison de la sélection d'un prêteur:** la plupart des gens ont contracté un prêt auprès d'un prêteur spécifique en voyant leur emplacement dans leur quartier ou en apprenant à ce sujet grâce à une publicité en ligne.
- **But de la prise du prêt:**
 - Une grande majorité, soit 80% des personnes interrogées ont déclaré avoir pris un emprunt pour faire face aux dépenses quotidiennes telles que le loyer, l'épicerie, l'électricité, etc. Certaines personnes l'ont pris pour divers raisons telles que pour faire face aux frais médicaux, aux maladies graves et aux frais de réparation automobile
 - Il est intéressant de noter que 22% des répondants ont mentionné qu'ils l'ont retiré pour améliorer leur cote de crédit, car on leur avait promis que cela les aiderait à le faire.
- **Coût d'emprunt:**
 - 45% des répondants ont mentionné qu'on ne leur avait pas expliqué le coût de l'emprunt, en fait, ils ont été précipités pour signer l'accord de prêt avec le prêteur.
 - 36% ont déclaré que l'entreprise les avait assis patiemment et leur ont expliqué les termes et les conditions.
- **Produits optionnels attachés au prêt:**
 - Alors que près d'un quart des répondants ont déclaré avoir reçu des détails sur le produit optionnel, 12% des répondants n'ont jamais été informés de ces

produits jusqu'à ce qu'ils le découvrent au moment où une somme importante a été débitée sur leur compte.

- Environ 22% des personnes déclarent ne pas être au courant d'un tel produit lié à leur prêt.
- Quinze pour cent des répondants ont dit qu'on leur avait demandé de prendre ces produits, mais ils ont choisi de ne pas le faire.
- Un autre 18% des répondants ont déclaré qu'ils étaient certains qu'aucun produit de ce type n'était attaché à leur prêt.

- **Expérience avec le prêteur :**

Près de 60% des répondants ont jugé leur expérience avec le prêteur très inconfortable ou inconfortable.

- **Rembourser la dette d'un seul coup**

15% des répondants à qui on a dit qu'ils ne pouvaient effectuer le paiement en attente que d'une certaine manière. Cela signifie que les prêteurs rendent difficile ou presque impossible à ces gens de rembourser leurs prêts à un moment donné s'ils le souhaitent. Cela rend la situation bien pire pour les personnes qui sont déjà à court de fonds et en plus de payer des taux d'intérêt excessif pour ces prêts.

- **Expérience avec le prêt**

- Un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué que leur expérience globale d'un prêt à taux d'intérêt élevé était très insatisfaisante ou insatisfaisante.
- Seulement 5% des personnes ont déclaré avoir eu une expérience très satisfaisante.

- **Prêts en ligne**

Sur l'ensemble des répondants, près de 30% ont déclaré avoir pris un prêt en ligne.

Les personnes qui prennent des prêts en ligne sont plus jeunes:

Les données montrent que les jeunes ont tendance à prendre des prêts en ligne. Par exemple, seulement 7% des personnes de plus de 65 ans ont déclaré avoir pris un prêt en ligne, contre 12% des personnes ayant pris le prêt dans le magasin dans le même groupe d'âge.

Les personnes qui prennent des prêts en ligne ont un revenu légèrement plus élevé

Alors que 7% des personnes ayant un revenu supérieur à 50 000 dollars ont pris leur prêt en magasin, la proportion est passée à 23% en ce qui concerne les prêts en ligne pour la même tranche de revenus .

Les entreprises les plus courantes auprès desquelles des prêts en ligne ont été pris

Les entreprises les plus courantes auprès desquelles les personnes ont fait un prêt en ligne sont: Easy Financial, Cash Money, I Cash et Mogo. Les gens en ont également énumérés plusieurs autres, notamment Moneytree, Spring Financial, CashCo, Pay2Loan, etc.

Raisons de choisir les prêts en ligne

- Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils avaient choisi de prendre le prêt en ligne plutôt que d'aller dans l'emplacement, 60% des répondants ont déclaré que c'était plus pratique de prendre le prêt en ligne.
- En outre, près de la moitié des répondants ont également déclaré qu'ils trouvaient le processus d'obtention du prêt en ligne plus rapide que celui de se rendre en magasin.
- Près d'un tiers des répondants ont vu la publicité en ligne qui les a automatiquement dirigés vers le site Web de l'entreprise.
- Quelques-uns ont également déclaré qu'il était plus facile de postuler en ligne pendant cette pandémie en cours.

On a demandé aux gens si tout le processus, de la négociation du prêt à la signature de l'accord et à la réception de l'argent, était entièrement en ligne. Pour la plupart des répondants, l'ensemble du processus s'est déroulé en ligne. Encore une petite proportion de personnes, environ 12%, ont déclaré qu'elles devaient se rendre au magasin pour signer leur accord de prêt.

La facilité avec laquelle les gens peuvent contacter quelqu'un en personne

Près d'un tiers des répondants ont dit qu'ils avaient trouvé qu'il était très difficile, voire pas si facile de contacter quelqu'un en personne.

Près de 18% des personnes ont déclaré avoir eu des difficultés à effectuer régulièrement des paiements pour rembourser leurs prêts, car leur situation financière a été affectée. Un autre 16% ont déclaré avoir manqué quelques versements.

Impact dû à cause du COVID

- 13% des répondants ont déclaré avoir dû prendre des prêts à intérêt élevé en raison du COVID-19.
- Près de 16 % des personnes ont déclaré avoir manqué certains paiements pour rembourser le prêt, tandis que 17 % ont déclaré qu'elles n'avaient pas fait de paiements alors qu'elles sont confrontées à une situation financière difficile en raison de la COVID.
- Lorsqu'on leur a demandé dans quelle mesure les prêteurs étaient prévenants s'ils avaient manqué ou s'ils avaient un problème de paiement, un peu plus du quart des répondants ont déclaré que les prêteurs avaient été peu accommodants ou été extrêmement peu accommodants pendant la pandémie. Seulement 7 % ont trouvé les prêteurs extrêmement prévenants.

Accès aux institutions financières courant

On a demandé aux répondants pourquoi eux-mêmes ou un membre de leur famille ou un ami avaient choisi d'utiliser un prêt à intérêt élevé et non une banque ou une caisse populaire.

- 40% des répondants ont approché les banques / coopératives de crédit avant de contracter le prêt, mais eux ou leur famille ont été refusés
- En fait, seulement 3% ont déclaré préférer un prêt à taux d'intérêt élevé.
- Proportion presque égale, soit 30% n'ont pas de protection contre les découverts ou de marge de crédit.

- 20% des gens ont une carte de crédit, mais 25% disent qu'elles ont atteint leur maximum.
- 20% des répondants ont déclaré qu'il était facile et rapide de prendre un prêt à taux d'intérêt élevé.

Deuxièmement, on a donné aux répondants une liste de services et de produits bancaires et on leur a demandé s'ils avaient présenté une demande pour l'un de ces services. Ils pouvaient choisir plus d'une option.

- 70% des répondants ont mentionné avoir demandé une carte de crédit.
- 56% avaient demandé un compte d'épargne / chèques.
- 52% avaient demandé une protection contre les découverts.
- 46% ont déclaré avoir déjà demandé une marge de crédit.
- 34% ont déclaré avoir demandé un petit prêt.
- 26% ont demandé un compte sans frais
- 20% avaient contacté une banque pour supprimer les retenues sur les chèques.

Ces résultats sont similaires à ceux d'une enquête menée par ACORN en 2016 sur les prêts abusifs.

Enfin, on a demandé aux gens à qui ils s'adresseraient en premier pour obtenir un petit prêt s'ils étaient confrontés à une situation d'urgence.

- 35% ont dit qu'ils contacteraient une famille / un ami.
- 26% ont déclaré qu'ils devront opter pour un prêt à intérêt élevé
- 13% ont dit qu'ils devraient vendre ou mettre en gage quelque chose
- 14% ont dit qu'ils n'iraient pas de l'avant avec un prêt à ce moment-là.
- 10% ont dit qu'ils travailleraient plus pour gagner de l'argent.

Il est amplement clair que les gens ne vont pas pour des prêts à intérêt élevé par choix, mais en raison d'un manque de celui-ci. Ces prêts ne sont rien d'autre que prédateurs. En fait, en l'absence de produits alternatifs, la tendance est à un plus grand nombre de personnes qui prennent des prêts à versements, ce qui signifie une dette plus élevée. Dans le cadre de cette étude, ACORN Canada conclut que les banques doivent jouer un rôle beaucoup plus proactif pour s'assurer que tout le monde a accès à des services bancaires équitables. Des recommandations détaillées sont fournies dans le chapitre conclusion et recommandations.

Introduction

Selon l'Enquête canadienne sur le revenu (Statistique Canada, 2017), environ 3,4 millions de Canadiens vivent sous le seuil de pauvreté. Bien qu'il s'agisse d'une légère réduction qui est passée de 10,6% en 2016 à 9,5 % en 2017, certains des groupes de la population tels que les aînés, les familles monoparentales et les enfants continuent de vivre une pauvreté élevée. Selon le rapport 2017 de l'Association canadienne de la paie, 47 % des travailleurs canadiens ont déclaré vivre d'une paie à l'autre.

Pire encore, il est de plus en plus difficile pour les personnes à revenu faible ou moyen d'emprunter auprès des institutions financières traditionnelles. Tel que cité dans Buckland et Dong (2008), 15% des Canadiens de 15 ans et plus ne sont pas bancarisés - ceux qui n'ont aucune relation avec une institution financière ordinaire. De plus, 20% sont sous-bancarisés, ce qui signifie que leur engagement avec le secteur financier traditionnel reste limité et même ces chiffres sont sous-estimés. Une grande majorité de ces personnes exclues financièrement sont pauvres. Il n'est donc pas surprenant que de plus en plus de personnes à faible revenu se tournent vers des services financiers marginaux qui facturent des taux abusifs: prêts sur salaire, prêts à versement, prêts de titres automobiles et produits de location-vente. Les consommateurs canadiens qui accèdent à ces marchés financiers alternatifs paient des prix bien supérieurs à ce qu'ils pourraient payer pour des services comparables offerts par les institutions financières traditionnelles et ont une protection financière limitée, voire nulle, pour les consommateurs.

En fait, l'endettement des ménages au Canada a augmenté au cours des 30 dernières années (Duncan et Matier, 2016) et préoccupe maintenant les institutions financières (Isfeld, 2018) ainsi que la Banque du Canada (Poloz, 2018) . La proportion de ménages endettés a très peu changé au fil du temps, mais l'endettement médian a presque doublé dans chaque quintile de revenu. Les niveaux d'endettement médians sont passés de 6 900 \$ à 10 500 \$ pour le quintile de revenu le plus bas et de 12 400 \$ à 23 800 \$ pour le deuxième quintile de revenu (Statistique Canada).

Les crédits à coût élevé, tels que les prêts sur salaire et les prêts à tempérament, sont utilisés dans tous les quintiles de revenu, mais leur utilisation par les ménages à faible revenu est particulièrement préoccupante. Des études indiquent que non seulement un nombre croissant de personnes se tournent vers des options de crédit alternatives coûteuses et dangereuses, mais que le marché alternatif du crédit à la consommation lui-même s'adapte et évolue en ligne. Le recours au crédit à coût élevé continue d'augmenter et est de plus en plus disponible sur Internet (ACFC, 2016; Denise, 2018).

Compte tenu de cette tendance croissante et du manque de preuves sur l'expérience des consommateurs et de l'environnement réglementaire plus large dans le cadre des options de crédit à la consommation en ligne, ACORN Canada a mené cette étude pour combler cette lacune

Qu'est-ce que ACORN?

ACORN Canada, l'Association des organismes communautaires pour la réforme maintenant, a été fondée en 2004. Nous sommes une organisation de base qui est rapidement devenue l'une des voix les plus efficaces au pays pour les Canadiens à revenu faible ou moyen. Avec plus de 130 000 membres répartis dans 22 sections de quartier à travers le pays, notre objectif principal est de représenter et de défendre efficacement les intérêts des citoyens canadiens à revenu faible ou moyen sur les questions critiques de justice sociale et économique.

Les membres d'ACORN s'organisent depuis longtemps pour s'assurer que les personnes à faible revenu et autres personnes vulnérables ont accès à des services bancaires équitables. Nous avons réussi à gagner des victoires politiques importantes, en particulier dans le domaine des prêts sur salaire. Cependant, étant donné la transition vers les prêts en ligne, il est essentiel qu'il existe des preuves solides pour comprendre ce qui se passe réellement sur le terrain ainsi que des recommandations susceptibles de renforcer le cadre politique et réglementaire existant qui protège le mieux les droits des consommateurs, qui sont le plus souvent des personnes à faible revenu.

Par conséquent, ACORN Canada a entrepris une étude pour examiner l'expérience des consommateurs à faible revenu sur les marchés du crédit à coût élevé en ligne de plus en plus accessibles. Plus précisément, l'étude a examiné les options de crédit à coût élevé qui existent en ligne pour les consommateurs à faible revenu (par exemple, les prêts sur salaire, les prêts à versement, les prêts sur titres, etc.), dans quelle mesure et pourquoi ils sont utilisés par les consommateurs à faible revenu, comment ces options se comparent aux institutions financières ordinaires, et quelles sont les expériences des consommateurs à faible revenu dans ce domaine.

Phases d'étude

L'étude a été divisée en les phases suivantes :

Revue de la littérature et analyse du web: La première phase consistait à examiner la littérature et le Web. Réalisée par Prosper Canada, l'examen de la littérature vise à fournir un aperçu de certaines des études les plus récentes menées dans le domaine des prêts en ligne au Canada. La deuxième partie consistait en une analyse du Web pour comprendre, du point de vue des consommateurs, ce qu'ils rencontrent lorsqu'ils recherchent un prêteur en ligne.

Cadre législatif et analyse réglementaire : La deuxième phase comprenait la réalisation d'une analyse des lois et règlements fédéraux et provinciaux qui ont une forte impacte sur les prêteurs à coût élevé sur le marché en ligne.

Enquête nationale: Dans la troisième phase, une enquête nationale a été menée pour comprendre les expériences des personnes qui ont pris des prêts en ligne. Cette phase a également comporté des groupes de discussion pour mieux éclairer les questions incluses dans l'enquête.

Revue de la littérature

Dans l'ensemble, il y avait très peu de documents évalués par des pairs ou grises en particulier sur le crédit en ligne à coût élevé. Une grande partie de ce qui est discuté concerne toutes les formes de crédit à coût élevé, qu'il soit acquis en personne ou en ligne. Cependant, si les informations concernent particulièrement les prêts en ligne, elles ont été spécifiquement indiquées.

Qu'est-ce qu'un crédit à coût élevé?

Bien qu'il n'y ait pas de définition convenue du crédit à coût élevé dans la littérature, la plupart des auteurs le décrivent comme un types de crédit qui concernent de petites ou moyennes sommes d'argent dont les taux d'intérêt sont beaucoup plus élevés que ceux des produits de prêt classiques (Denise, 2016; Jerry, 2018). Le crédit à coût élevé est généralement fourni par des institutions financières alternatives autres que les banques. Il existe plusieurs types de prêts à coût élevé, notamment les prêts sur salaire, les prêts à versement, et les prêts-titres. Les prêts à versement sont le produit de crédit qui connaît la croissance la plus rapide au Canada et constituent la majorité des prêts en ligne à coût élevé (Akrong et Wu, 2019; Smarterloans.ca, 2019)

Pourquoi les gens utilisent-ils des crédits à coût élevé?

À l'instar des autres formes de dettes de consommation (ou non hypothécaires), les gens utilisent le crédit à coût élevé pour couvrir les dépenses quotidiennes et les gros de dépenses (p. Ex., Réparations automobiles) ou pour rembourser les dettes déjà existantes (Jerry, 2018; ACFC, 2016) ; CCPA, 2016). Les raisons pour lesquelles les gens utilisent des prêts à coût élevé sont variées, mais prévues, y compris le manque d'accès à des produits de crédit à faible coût ou le fait d'avoir déjà un endettement important, ce qui les rend inadmissibles à des crédits supplémentaires à faible coût et des expériences passées négatives avec les banques.

Manque d'accès au crédit traditionnel ou à moindre coût

Tel que cité dans Buckland et Dong (2008), 15% des Canadiens de 15 ans et plus ne sont pas bancarisés - ceux qui n'ont aucune relation avec une institution financière traditionnelle. 20% supplémentaires sont sous-bancarisés, ce qui signifie que leur engagement avec le secteur financier traditionnel reste limité et même ces chiffres sont sous-estimés. Une grande majorité de ces personnes exclues financièrement sont pauvres. Plusieurs enquêtes auprès des utilisateurs de crédit à coût élevé ont révélé que le manque d'accès à des formes de crédit plus traditionnelles est une des raisons pour lesquelles les utilisateurs ont accès à des prêts à crédit élevé (ACFC, 2016). Ce manque d'accès pourrait être dû à une multitude de raisons, y compris l'accès physique réel en raison de problèmes de mobilité ou de la pénurie d'emplacements dans le quartier d'un utilisateur, ainsi que d'une cote de crédit trop faible pour obtenir d'autres sources de crédit à moindre coût (Denise, 2018).

Expérience passée négative avec les sources de crédit traditionnelles

Dans la littérature, de nombreux chercheurs qualitatifs rapportent que les personnes à faible revenu ont eu des expériences négatives avec les banques et les cartes de crédit. Les expériences négatives incluent un service client médiocre de la part du personnel des institutions financières traditionnelles, l'incapacité d'accéder à une carte de crédit en raison

d'un historique de crédit inexistant ou médiocre, l'incapacité d'accéder à un prêt de faible montant et des frais supplémentaires en raison de fonds insuffisants (Hazzouri et al, 2019)

Expériences positives passées avec des fournisseurs de crédit à coût élevé en magasin

Les clients de crédit à coût élevé en magasin ont cité de nombreuses expériences positives avec des fournisseurs, y compris un bon service à la clientèle ainsi que la rapidité ou pratique (ACFC, 2016).

En quoi les prêts en ligne à coût élevé sont-ils différents?

Bien que les prêts en ligne aient considérablement augmenté au Royaume-Uni et aux États-Unis, la hausse a été plus lente au Canada (Ziegler et al, 2017). Le Conference Board du Canada estime que le nombre de prêts en ligne a augmenté de 39% entre 2010 et 2014, les estimations les plus récentes. À l'époque, ils représentaient 8% de tous les prêts (Bond, 2016). Certains soutiennent que les prêts en ligne ont augmenté en réponse à une réglementation accrue du crédit à coût élevé par les provinces. (Henderson, Akrong et Wu, 2019). Smarter.loans (un outil de recherche de prêts en ligne) estime que les nouveaux clients de crédit en ligne à coût élevé sont passés de 13% en 2017 à 21% en 2019 (Smarter.loans, 2019). Il n'existe pas d'estimation nationale du nombre d'utilisateurs de prêts sur salaire en ligne, mais une étude a révélé qu'entre six et sept pour cent des utilisateurs de prêts sur salaire ont recours à des prêteurs en ligne (Buckland, 2018).

Bien que de nombreux prêteurs à coût élevé en magasin offrent des prêts en ligne (Robinson, 2018), de nombreux prêteurs à coût élevé en ligne n'existent qu'en ligne, n'ont pas de licence et ne sont souvent pas basés au Canada. Une vérification effectuée par le Conseil de la consommation du Canada (CCC) auprès des prêteurs sur salaire en ligne a révélé que sur 134 prêteurs sur salaire en ligne, 94 n'avaient pas de licence et parmi ce groupe, 30 seulement étaient basés au Canada, 22 provenaient des États-Unis et 42 n'ont pas divulgué leur emplacement (Denise, 2015) .

Dans le cadre d'une vérification distinct des prêteurs à versement en ligne, il a été constaté que certains prêteurs calculaient incorrectement les taux d'intérêt, exigeaient des protections de prêt obligatoires et demandaient aux emprunteurs potentiels de se connecter à leurs comptes bancaires pendant le processus de demande (Denise, 2018).

Qui utilise des prêteurs onéreux en ligne?

Bien que l'ACFC et Statistique Canada posent des questions dans divers sondages représentatifs à l'échelle nationale, il n'y a peut - être pas encore d'enquête qui sépare l'utilisation du crédit en ligne par rapport au crédit à coût élevé en magasin. Smarter.loans, un chercheur de prêts, interroge chaque année les clients de crédit à coût élevé en ligne. Dans leur enquête la plus récente, ils constatent que (Smarter.loans, 2019) :

- L'Ontario, l'Alberta et la Colombie-Britannique comptent le plus grand nombre de clients. Le Québec compte une proportion disproportionnellement faible de clients par rapport à la taille de la population. Bien que qu'il s'agit d'une petite population, beaucoup plus de nouveaux utilisateurs viennent des Maritimes et du Manitoba.
- Les prêts aux entreprises par l'intermédiaire des fournisseurs de crédit à coût élevé en ligne se multiplient

- Les utilisateurs de crédit à coût élevé pour la première fois en ligne se situent aux deux extrémités de la tranche d'âge (38% avaient entre 18 et 24 ans et 30% avaient plus de 65 ans)
- Les femmes représentent 60% des utilisateurs de la valeur nette du logement, des prêts sur salaire et à tempérament

Quelle est l'expérience client des prêts en ligne à coût élevé?

De nombreuses études ont montré que les clients des prêts à coût élevé en ligne sont relativement satisfaits des services qu'ils reçoivent en ligne. Une enquête menée auprès de plus de 2400 clients de prêt à coût élevé par smarter.loans (un outil de recherche de prêts en ligne) a révélé que les répondants ont donné une note moyenne globale de 3,4 sur 5. Les niveaux de satisfaction étaient beaucoup plus élevés pour ceux qui recherchaient des prêts sur salaire, à versement ou automatique, avec leur note moyenne plus proche de 4 sur 5 (Smarter.loans, 2019). Quarante pour cent des clients de la même étude ont déclaré que le service qu'ils avaient reçu était excellent et seulement 10% ont déclaré être insatisfaits (Smarter.loans, 2018).

Une étude menée à Winnipeg a révélé que les utilisateurs de prêts sur salaire en ligne (un petit sous-ensemble d'utilisateurs de prêts sur salaire étudiés) accédaient aux prêts par l'entremise de leur téléphone mobile. Ces utilisateurs préféraient les fournisseurs en ligne pour la commodité et la rapidité du service. Un utilisateur a déclaré utiliser le service en ligne pour éviter la honte d'aller dans un magasin (Buckland, 2018).

Les clients sont beaucoup plus susceptibles de trouver en ligne, des prêteurs à coût élevé qui n'ont pas un permis et qui ne sont pas réglementés. Une vérification approfondie de la CCC révèle que, dans une large mesure, les sites que les emprunteurs canadiens sont susceptibles de rencontrer en ligne ne sont pas conformes à la réglementation sur les prêts sur salaire au Canada. Les prêteurs autorisés affichent un niveau élevé de conformité à la réglementation des prêts sur salaire, contrairement aux prêteurs non autorisés, mais les prêteurs autorisés sont beaucoup moins courants en ligne (seulement 40 des 134 prêteurs). Dans les provinces sans règlement sur les prêts sur salaire, les consommateurs sont susceptibles de rencontrer les prêteurs les moins conformes (Denise et Conseil canadien de la consommation, 2015).

Malgré ce risque, les opinions des clients sur l'accès au crédit en ligne changent. Dans le même sondage réalisé en 2018 par smarter.loans, bien que 57% des répondants estimaient qu'emprunter de l'argent à des prêteurs en ligne au Canada n'était pas sécuritaire, et sans escroquerie en 2018, en 2019, seuls 32% le pensaient. De plus, alors que 46% estimaient que les prêteurs n'étaient pas assez transparents sur leurs conditions et leurs frais en 2018, en 2019, seuls 31% étaient d'avis que c'était le cas (Smarter.loans, 2018, 2019).

Sur la base de la littérature, il est clair que le crédit à coût élevé en ligne est à la fois similaire et différent du crédit à coût élevé disponible en magasin. Le crédit en ligne à coût élevé présente certains des mêmes risques pour les consommateurs que le crédit en magasin, mais pourrait éventuellement les exposer à des risques supplémentaires, car de nombreux fournisseurs de crédit en ligne à coût élevé n'ont pas une licence et ne sont pas réglementés. Jusqu'à nos jours, très peu de recherches ont été menées spécifiquement sur les utilisateurs de crédit à coût élevé, en particulier par des sources objectives. C'est un domaine qui mérite une attention supplémentaire

Analyse du Web

Une partie importante de l'étude a été d'effectuer une analyse du Web pour répondre aux questions de recherche suivantes:

- Quelles autres options de crédit à la consommation en ligne existent pour les consommateurs à faible revenu au Canada?
- Que rencontrent les consommateurs lorsqu'ils utilisent Internet pour accéder à des options de crédit alternatives?
- Quelles informations les consommateurs rencontrent-ils lorsqu'ils utilisent un moteur de recherche pour identifier les options de crédit?
- Quelles informations sont fournies aux consommateurs lorsqu'ils visitent le site d'un autre prêteur?
- Quels sont les taux et les frais que les prêteurs alternatifs facturent?
- Quelles sont les durées de remboursement disponibles?
- À quelle vitesse les décisions de prêt sont-elles fournies?
- Dans quelle mesure les sites de prêt en ligne sont-ils conformes à la législation qui réglemente le crédit à la consommation à intérêt élevé?
- Quel est le processus pour accéder à un prêt en ligne? Est-ce que c'est facile ou difficile, quelles sont les étapes impliquées, quelles informations sont partagées et à quoi on s'attend au départ?

Méthodologie

L'analyse environnementale du Web consistait en plusieurs étapes de recherches ciblées en ligne pour obtenir des crédits à la consommation alternatifs. L'analyse Web a utilisé Google comme moteur de recherche principal en raison de sa popularité dans l'utilisation et de son omniprésence en tant qu'outils de recherche en ligne.

La première étape de l'analyse Web consistait à analyser les cinq (5) premières pages de résultats de recherche sur Google à l'aide de mots-clés spécifiques. Chaque recherche par mot-clé a été effectuée avec Google dans cinq (5) provinces (Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Ontario et Québec) afin d'imiter avec précision les résultats de recherche de cette région. Les Mots clés comprenait:

1. «Crédit rapide» «crédit rapide» / «crédit rapide» «crédit facile»
2. «Quick cash» «fast cash» / «argent facile» «argent rapide»
3. «Aide à payer la dette» / «aide à payer mes dettes»
4. «Prêts rapides» «prêts rapides» «prêts faciles» / «prêt vite» «prêt rapide» «prêt facile»
5. «Prêts sur salaire» / «prêts sur salaire»
6. «Prêts de titres» / «prêts de titres»
7. «Prêts à tempérament» / «prêts à tempérament»
8. «Prêts en ligne» / «prêts en ligne»

Au cours de la deuxième étape de l'analyse Web, les résultats ont été synthétisés, y compris les publicités et les informations trouvées dans la recherches par mots clés ci-dessus dans chacune des provinces et régions, afin d'identifier les prêteurs qui apparaissaient le plus souvent et qui offraient également des formes alternatives de crédit en ligne. Cinq services de prêt en ligne ont été sélectionnés pour une analyse plus détaillée du site Web.

Un tableau Excel a été utilisé pour extraire les données suivantes de chacun des sites Web:

- Les produits de crédit à la consommation proposés en ligne
- Quelles informations, s'il y'a en, les prêteurs fournissent aux consommateurs sur les conditions générales des produits de crédit en ligne
- Taux et frais associés aux produits de crédit en ligne
- Conditions de remboursement des produits de crédit en ligne
- Ce que les consommateurs peuvent attendre des prêteurs en ligne en ce qui concerne les décisions de prêt et la communication continue avec les prêteurs

Suivi

Pendant la crise du COVID-19, ces sites ont été revisités le 17 avril pour voir quelles informations étaient fournies aux clients actuels ou potentiels.

Résultats de recherche par Google

Dans les cinq provinces, 241 sites Web distincts ont été trouvés pertinents, d'après les résultats affichés sur la page Google, et semblaient offrir des produits de crédit en ligne ou étaient des sites de recherche de prêts permettant à la fois la comparaison et l'accès aux produits de crédit en ligne. Comme le montre la figure 1, Mogo était le site Web le plus courant dans toutes les provinces, principalement en raison du fait qu'il apparaissait plus fréquemment dans les publicités (24 fois sur 75) que dans d'autres sites

Figure 1. Dix sites Web les plus courants trouvés par la recherche Google dans cinq provinces

URL	Compter	Trouvé dans les cinq recherches provinciales	Trouvé dans la recherche au Québec
mogo.ca	75	Non	Non
easyfinancial.com	42	Oui	Oui
icash.ca	42	Non	Non
loanaway.ca	31	Non	Non
freshstartfinanace.ca	30	Non	Non
loanscanada.ca	26	Non	Non
ferratum.ca	24	Non	Non
pretargentrapide.ca	22	Non	Oui
pretexpress.ca	20	Non	Oui
creditclublons.com	20	Non	Non

Easy Financial était le seul site Web qui figurait dans les cinq recherches provinciales. À part les entreprises québécoises (Pretargentrapide.ca et Pretexpress.ca) et Creditclublons.com, les sept autres sites du top 10 figuraient dans au moins trois recherches provinciales, la plupart se trouvant dans toutes les provinces où l'anglais domine. Les deux entreprises québécoises

n'apparaissaient que dans les recherches québécoises. Des annonces ont été trouvées dans tous les sites énumérés à la figure 1. En utilisant les mêmes termes de recherche, des annonces ont également été trouvées dans des agences de conseil en crédit sans but lucratif ainsi que pour l'ACFC.

Audit détaillé du site Web

Les produits de crédit à la consommation proposés en ligne

Les types de produits de crédit proposés par les cinq sites varient. Bien que l'on s'attendait à ce que les sites offrent plusieurs types de produits de crédit, pour la plupart, cela ne semble pas être le cas. Les deux sites québécois offraient des prêts personnels, icash.ca offrait un prêt sur salaire, easyfinancial.ca offrait des prêts à tempérament garantis et non garantis et mogo.ca offrait des prêts sur salaire et à versement. Le montant maximal disponible pour les prêts variait considérablement, allant du montant maximal le plus bas de 750 \$ de Pretexpress.ca à un prêt à tempérament de 35 000 \$ de Mogo.ca.

Informations fournies aux consommateurs

Seule une partie des informations nécessaires aux clients potentiels pour comparer les tarifs, les produits et les entreprises étaient disponibles et / ou faciles à trouver.

Processus d'obtention d'un prêt : Malheureusement, l'analyse n'a pas pu aller assez loin pour comprendre pleinement le processus d'accès à un prêt. Seuls les sites québécois ont précisé quels renseignements devraient être fournis tout au long du processus, qui était admissible à un prêt et dans quels cas une demande pourrait être refusée.

Conditions de prêt : les conditions de prêt variaient considérablement d'une entreprise à l'autre et d'un produit à l'autre. Par exemple, la durée de Mogo.ca variait entre deux semaines et cinq ans, selon le produit, le montant emprunté par le client et le APR. Pretexpress.ca, dont le montant maximum était beaucoup plus petit que les autres sites, offrait une durée comprise entre trois et cinq mois. icash.ca avait une durée maximale de sept à 62 jours. Pretexpress.ca a fourni ces informations sur leur page d'accueil.

Taux et frais associés aux produits de crédit en ligne : Le taux de prêt, exprimé en APR pour tous les sites, a été trouvé sur la page d'accueil de quatre des cinq sites. (Mogo.ca a affiché ses tarifs APR dans son blog. Il est possible que si nous avions procédé à la création d'un compte, il y aurait une description initiale du APR dans la section membre.)

Les frais associés aux produits n'étaient pas aussi faciles à trouver. Les deux sites québécois notent qu'il y a des frais d'adhésion mais ne rendent pas disponible le montant des frais. Pour les autres sites, les frais ont été trouvés soit sur leur blogue (Mogo.ca), leurs déclarations de confidentialité (Easyfinancial.com) ou leurs pages FAQ (Pretexpress.ca et Pretargent.ca). Seuls Mogo.ca et icash.ca ont fourni un montant en dollars des frais / prêt de 100 \$.

Conditions de remboursement des produits de crédit en ligne : Les conditions de remboursement exactes n'étaient pas disponibles sur les sites Web (du moins dans la mesure où nous avons pu aller avec notre recherche, c'est-à-dire sans créer de compte ni démarrer une demande de prêt).

Tous les sites avaient des descriptions des implications et des politiques de non-paiement. Les frais pour paiements manqués ou NSF variaient entre 20 \$ à 50 \$ / paiement dû. icash.ca

indique également que cela entraînera un rapport négatif aux agences de crédit et avec Easyfinancial.com, une fin immédiate du prêt avec le principe et les intérêts dus immédiatement « sans préavis ».

Ce que les consommateurs peuvent attendre des prêteurs en ligne en ce qui concerne les décisions de prêt : Trois des cinq sites indiquent combien de temps il faudrait pour recevoir une décision - allant de trois minutes à 24 heures. Seul Mogo.ca a fourni des informations sur la possibilité d'annuler votre prêt et sur le nombre d'heures / de jours que vous aviez pour le faire.

Figure 2. Nombre de sites Web inclus dans la vérification plus détaillée du site Web et indication du site dans la recherche Google par province

URL	Computer	Alberta	Colombie britannique	Manitoba	Ontario	Québec
mogo.ca	75	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
easyfinancial.com	42	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
icash.ca	42	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
pretargentrapide.ca	22	Non	Non	Non	Non	Oui
pretexpress.ca	20	Non	Non	Non	Non	Oui

Information du COVID-19 : Les six grandes banques ont partagé plusieurs informations concernant les mesures d'allégement qu'elles ont mis en place pour leurs clients pendant COVID-19, y compris la réduction des intérêts sur les cartes de crédit et le report des paiements hypothécaires et par carte de crédit. Il était donc important de comprendre quel soutien, dans le cas échéant, ces cinq sociétés proposaient à leurs clients. Le 17 avril , les cinq sites ont été examinés pour voir ce qu'ils communiquaient aux clients actuels ou potentiels.

Dans l'ensemble, l'industrie du crédit à coût élevé est restée silencieuse pendant cette période et les entreprises individuelles ont déployé des efforts diversifiés pour soutenir leurs clients pendant la crise actuelle:

- Les sites québécois ont fourni peu d'informations concernant le COVID-19, soulignant seulement que leurs temps de réponse peuvent être plus lents.
- Mogo.ca et Easyfinancial.com ont offert aux clients des options pour les contacter pour discuter de leur prêt.
- Mogo.ca, icash.ca et Easyfinancial.com ont tous fourni des informations sur les avantages des gouvernements fédéral et provincial.
- Mogo.ca, icash.ca et Easyfinancial.com ont offert des solutions que les particuliers pourraient prendre, notamment la création d'un budget d'urgence, le dépôt de vos impôts, la recherche d'autres sources de revenus et le report, la renégociation ou le paiement d'une dette minimale uniquement pour les paiements hypothécaires ou par carte de crédit.
- Seul Mogo.ca a offert un service supplémentaire aux clients - protection gratuite contre la fraude d'identité pendant 6 mois

Analyse législative

Le gouvernement du Canada a une autorité considérable sur les activités de prêt au Canada. Cela s'explique principalement par le fait que les opérations bancaires et les intérêts au Canada sont de compétence fédérale. Le Parlement du Canada a le pouvoir législatif sur les intérêts, les opérations bancaires, l'incorporation des banques, l'émission de papier-monnaie et les caisses d'épargne en vertu de l'article 91 de la Constitution du Canada (lois constitutionnelles de 1867 à 1982). Il existe également un pouvoir résiduel général «de promulguer des lois pour la paix, l'ordre et le bon gouvernement du Canada, en ce qui concerne toutes les questions qui ne relèvent pas des catégories de sujets par la présente loi attribuées exclusivement aux législatures des provinces».

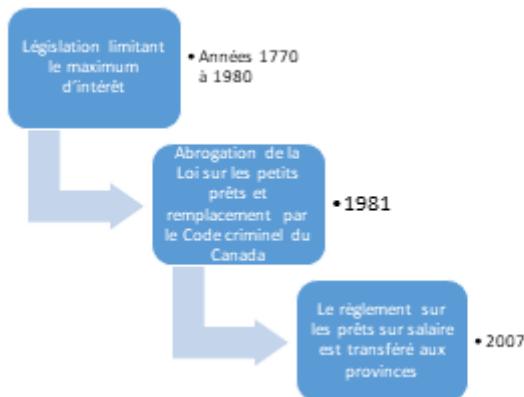
La législation et les institutions qui régissent les produits et services financiers au Canada comprennent les éléments suivants:

- La loi principale applicable sur les banques qui est l'acte (LC 1991, ch. 46) et ses règlements. Les banques au Canada sont supervisées par plusieurs organismes de réglementation.
- La Loi sur la concurrence (R = SC, 1985, c. C-34) contient des dispositions à la fois criminelles et civiles visant à empêcher les pratiques anticoncurrentielles sur le marché telles que les publicités trompeuses. La Loi est administrée par le Bureau de la concurrence.
- La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LC 2000, ch. 5) exige des règles concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. La Loi s'applique aux organisations du secteur privé au Canada qui recueillent, utilisent ou divulguent des renseignements personnels dans le cadre d'une activité commerciale. La loi s'appliquerait aux organisations qui s'engagent dans des prêts en ligne.
- Le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est responsable de la réglementation prudentielle et de la surveillance des banques. Le BSIF est un organisme gouvernemental fédéral indépendant qui réglemente et supervise plus de 400 institutions financières fédérales et 1 200 régimes de retraite afin de déterminer s'ils sont en bon état financier et s'ils respectent leurs exigences.
- L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) veille à ce que les entités financières sous réglementation fédérale se conforment aux mesures de protection des consommateurs, fait la promotion de l'éducation financière et sensibilise les consommateurs à leurs droits et responsabilités. L'ACFC tire son mandat de la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.
- Le ministère des Finances du Canada aide le gouvernement à élaborer et à mettre en œuvre des politiques et des lois sur le secteur financier.
- Le Comité de surveillance des institutions financières, dont les membres sont le BSIF, le ministère des Finances, la Banque du Canada, la Société d'assurance-dépôts du Canada et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, se réunissent au moins une fois par trimestre pour partager de l'information sur les questions relatives à la supervision des institutions financières sous réglementation fédérale.

- Le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFFE) est l'unité du renseignement financier du Canada. Il vise à protéger le système financier du Canada en détectant et en décourageant le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et la criminalité en vertu de la Loi sur les produits criminelles et sur le financement des activités terroristes (LC 2000, ch.17). La Loi réglemente les entités, y compris les sociétés de prêt sous réglementation provinciale, qui se sont engagées dans des opérations de change et à la remise ou à la transmission de fonds; courtiers en valeurs mobilières; gestionnaires de portefeuille; et conseillers en placement.

Réglementation des taux d'intérêt et des fournisseurs de crédit alternatifs

Un rapport de Cardus (2016)[2] montre que la réglementation des taux d'intérêt au Canada remonte à 1777, lorsqu'une loi a été adoptée établissant un taux d'intérêt maximal de 6% par année pour tous les contrats. La limite de 6% a été plus ou moins maintenue par la législation subséquente jusqu'à l'adoption de la loi sur les prêteurs d'argent (Money-Lenders Act), qui établissait un plafond de 12% sur tous les prêts de 500 \$ ou moins. Cependant, cela n'a pas été correctement appliqué.



La loi sur les petits prêts (SLA) a été adoptée en 1939. La loi exigeait l'octroi de permis aux prêteurs qui facturaient 1% par mois sur les prêts de moins de 500 dollars. En outre, en 1956, le Parlement a modifié le SLA, augmentant le montant maximal du prêt à 1 500 \$ et remplaçant le taux plafond de 2% par un plafond gradué. Cependant, en 1981, le Parlement a abrogé la SLA et l'a remplacée par le Code criminel, ce qui érige en infraction pénale le fait d'imposer des intérêts supérieurs à 60% par an.

L'article 347 (1) a) du Code criminel du Canada (LRC, 1985, ch. C-46) érige en infraction le fait de conclure une entente ou un arrangement pour recevoir des intérêts à un taux criminel. Il fixe à 60% le taux maximal d'intérêt annualisé permis qui peut être facturé - les intérêts facturés au-dessus de ce niveau sont considérés comme de l'usure et constituent une infraction pénale. L'article 347 (1) b) érige en infraction le fait de recevoir un paiement ou un paiement partiel d'intérêts à un taux criminel.

Cependant, les prêts sur salaire sont exemptés des lois canadiennes sur l'usure. En 2007, l'article 347.1 a été ajouté au Code criminel qui exempte les prêts sur salaire de l'article 347. Au lieu de cela, le pouvoir de réglementer les prêts sur salaire a été attribué aux provinces. Comme Borden et al (n.d) le postulent, lorsque les prêteurs sur salaire sont entrés sur la scène canadienne au début des années 1990, facturant alors plus de 1200% d'intérêt, le

gouvernement fédéral n'a pas poursuivi mais à exempté les prêteurs sur salaire de 60%, remettant aux provinces la responsabilité de gérer la situation.

Ainsi, en 2006, le projet de loi C-26 a modifié l'article 347 du Code criminel du Canada pour exempter les prêts sur salaire des sanctions pénales afin de faciliter la réglementation provinciale de l'industrie. Ainsi, l'exemption s'applique aux sociétés de prêt sur salaire autorisées par toute province qui a mis en place des mesures législatives conçues pour protéger les consommateurs et à limiter le coût global des prêts (Kitching, Starky et Bergevin, 2006).

Par conséquent, comme Spotten et Burnett (2015)[4] soulignent, bien que les banques soient fortement réglementées au niveau fédéral, et même les coopératives de crédit dont les portefeuilles et le mandat local sont beaucoup plus petits peuvent être réglementées au niveau fédéral ou provincial, les fournisseurs de crédit alternatifs, s'ils sont réglementés du tout, sont réglementés au niveau provincial, ou, lorsque le gouvernement municipal vise à remédier aux insuffisances de la législation provinciale, réglementés localement par l'utilisation de règlements administratifs. Cette incohérence législative crée une série de problèmes pour les consommateurs qui ont recours à des prêts à intérêt élevé au Canada, en particulier ceux qui sont les plus vulnérables.

Législation sur les prêts à taux d'intérêt élevé dans les provinces et les territoires

Les provinces ont compétence en matière de propriété et de droits civils dans la province en vertu de l'article 92 de la Constitution du Canada. Cela confère aux provinces la compétence sur les sociétés de prêt sous réglementation provinciale

APERÇU PROVINCIAL

Province	Règlement s'appliquant aux prêts sur salaire	Règlement s'appliquant aux autres prêts à taux d'intérêt élevé	Mention des prêts en ligne
Alberta	Loi de 2000 sur la protection du consommateur Règlement sur les prêts sur salaire 2009	Loi de 2000 sur la protection du consommateur	✓
Colombie-Britannique	Loi de 2004 sur les pratiques commerciales et la protection du consommateur Règlement sur les prêts sur salaire 2009	Projet de loi 7 – Loi de 2019 modifiant les pratiques commerciales et la protection du consommateur	✓

Manitoba	Loi de 2018 sur la protection du consommateur	Loi de 2016 sur les produits de crédit à coût élevé	✓
Nouveau-Brunswick	Loi de 2008 sur le coût de la divulgation du crédit et des prêts sur salaire au Nouveau-Brunswick		✓
Terre-Neuve & Labrador	Loi de 2009 sur la protection des consommateurs et les pratiques commerciales		✓
Nouvelle-Écosse	Loi de 2009 sur la protection du consommateur (Règlement sur les prêteurs sur salaire)		✓
Ontario	Loi de 2008 sur les prêts sur salaire		✓
Île-du-Prince-Édouard	Loi de 2015 sur les prêts sur salaire	Projet de loi 134 - Une loi visant principalement à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à réglementer les contrats de service de règlement de la dette, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation	✓

Québec	Loi sur la protection du consommateur	Le projet de loi 134, intitulé Loi visant principalement à moderniser les règles relatives au crédit à la consommation et à réglementer les contrats de service de règlement de la dette, les contrats de crédit à coût élevé et les programmes de fidélisation	✓
Saskatchewan	Le Règlement sur les prêts sur salaire 2012		✓
Territoires			
Yukon	Pas de réglementation		
Territoires du Nord-Ouest	Pas de réglementation		
Nunavut	Pas de réglementation		

Comme le montre le tableau, la plupart des provinces, à savoir 10 sur 13, ont adopté une loi qui réglemente les prêts sur salaire. Cependant, il y a moins de provinces qui ont des règlements spécifiques concernant d'autres formes de prêts à coût élevé, comme les prêts à versement, qui ne relèvent généralement pas de la réglementation sur les prêts sur salaire. Les prêts à versement sont des prêts à intérêt élevé qui sont régis par le Code criminel du Canada. Cela signifie que les entreprises peuvent légalement facturer un taux d'intérêt de 60% sur ces prêts.

De toutes les provinces, seules l'Alberta et le Manitoba ont des régimes de crédit à coût élevé en vigueur. La province de la Colombie-Britannique a présenté le projet de loi 7 – Loi de 2019 modifiant les pratiques commerciales et la protection des consommateurs (projet de loi) dans le cadre du plan d'action pour la protection financière des consommateurs de la Colombie-Britannique afin de prévoir un nouveau régime de crédit à coût élevé et d'ajouter des nouvelles interdictions qui s'appliqueront aux prêteurs sur salaire, entre autres. La Loi modifiant les pratiques commerciales et la protection des consommateurs (BPCPAA) a reçu la sanction royale le 16 mai 2019. La Loi a introduit la nouvelle partie 6.3 [Produits de crédit à coût élevé] à la Loi sur les pratiques commerciales et la protection des consommateurs (BPCPA) qui établit un nouveau cadre réglementaire pour autoriser et réglementer les fournisseurs et les produits de crédit à coût élevé (PCSC).

Dans le cadre de ces modifications, il y aura également un nouveau Fonds d'éducation financière des consommateurs, qui sera financé par des prêteurs à coût élevé qui ont des licences et des prêteurs sur salaire. Certaines protections de prêt sur salaire sont entrées en vigueur le 1er septembre 2018, notamment la prolongation de la période d'annulation de l'accord de prêt sur salaire et l'ajout d'interdictions sur l'utilisation des renseignements personnels d'un emprunteur par le prêteur. De plus, les frais d'encaissement des chèques d'aide sociale et d'invalidité provinciaux étaient plafonnés à 2 \$ plus 1% de la valeur du chèque jusqu'à un maximum de 10 \$. En 2019, ce plafond de frais a été élargi pour inclure les chèques à la demande (Imprest) émis par le ministère du Développement de l'enfance et de la famille.

Les travaux d'élaboration des règlements pour soutenir le nouveau système d'octroi de licences de crédit à coût élevé se poursuit actuellement. Les règlements du HCCP seront conçus pour saisir les HCCP tels que les prêts à versement, les marges de crédit et autres produits de crédit qui dépassent un taux d'intérêt prescrit et répondent à d'autres critères prescrits. Les autres éléments clés du cadre réglementaire comprennent, mais sans s'y limiter: les droits et recours de l'emprunteur, les obligations de divulgation et les interdictions de certains frais et pratiques.

La loi de 2000 sur la protection des consommateurs d'Alberta définit les prêts à intérêt élevé comme un contrat de crédit qui prévoit un taux de 32% ou plus calculé conformément à la réglementation et qui comprend un crédit-bail mais n'inclut pas un prêt sur salaire. De même, la législation manitobaine sur le crédit à coût élevé est une convention de crédit à coût élevé comme celle qui comprend un taux d'intérêt annuel supérieur à 32%. Le Manitoba a non seulement une section spécifique sur les produits de crédit à coût élevé, mais la province a également une législation distincte sur ces produits.

Le Québec est unique en ce sens car même s'il n'a pas de réglementation spécifique sur les prêts sur salaire, ces prêts sont presque interdits dans la province puisque le taux d'intérêt qui peut être exigé pour tout prêt ne peut excéder 35%. Il n'est donc pas rentable pour les entreprises d'offrir de tels prêts (Tang, 2015). L'article 8 de la *Loi sur la protection du consommateur* du Québec prévoit que les contrats ne sont pas exécutoires lorsque l'obligation du consommateur est excessive, sévère ou inadmissible. Les décisions de justice ont établi un intérêt de 35% comme seuil. Les modifications récemment adoptées à la Loi sur la protection du consommateur, c'est-à-dire le projet de loi 134, obligent les prêteurs à inclure une boîte d'information obligatoire soit au début de chaque contrat, soit dans un document distinct fourni aux consommateurs. Des formulaires distincts sont prescrits pour différents types de crédit, tels que le crédit fixe ou ouvert, le crédit accessible par carte de crédit et les ventes acompte. En outre, les prêteurs de crédit à la consommation et les bailleurs ont l'obligation d'évaluer la capacité du consommateur à rembourser le prêt ou à effectuer les paiements de location avant de conclure le contrat de crédit ou le bail, ou d'accorder une augmentation de la limite de crédit. De plus, le régime de crédit à coût élevé du Québec repose sur un taux variable, défini comme un taux supérieur au « *taux officiel d'escompte* » de la Banque du Canada plus 22 points de pourcentage. Le taux d'escompte est actuellement de 1,5 pour cent. Au taux actuel de 23,5% par année, ce taux est nettement inférieur au taux du Manitoba et au taux proposé en Alberta et englobera un plus grand sous-ensemble de prêteurs. Toutefois, les banques, les coopératives de services financiers, les sociétés de fiducie et de prêt, les prêteurs hypothécaires, les prêteurs de primes d'assurance et les

compagnies d'assurance sont exemptés des exigences en matière de licences du régime proposé .

De plus, en ce qui concerne les prêts en ligne en particulier , le tableau montre que 9 provinces sur 13 mentionnent explicitement les prêts pris en ligne. Mais il est important de noter que la plupart de ces règlements ne concernent que les prêts sur salaire. Logiquement, même s'il n'y a aucune mention des prêts pris en ligne, la réglementation (même si elle ne concerne que les prêts sur salaire) devrait s'appliquer aux deux - les prêts pris en magasin ou en ligne. Cependant, compte tenu de certains problèmes spécifiques aux prêts en ligne, il devient important de protéger les consommateurs en cas de prêts en ligne .

Province	Réglementation spécifique sur les prêts en ligne
Alberta	<p>Loi de 2000 sur la protection du consommateur</p> <p>Article 124.11 : Les dispositions du règlement présent s'appliquent a) à chaque prêteur sur salaire qui offre, organise ou accorde un prêt sur salaire à un emprunteur de l'Alberta, que le prêteur sur salaire opère à partir de locaux commerciaux ou sur Internet.</p> <p>Article 124.8 (4) Un prêteur sur salaire qui s'engage dans l'entreprise de prêt sur salaire par Internet doit afficher le libellé et les renseignements requis en vertu de la sous-section (2) sur une page du site Web qui précède la demande de prêt sur salaire.</p> <p>Selon la sous-section (2) les informations à afficher sur le site sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Les mots « Coût total maximal d'emprunt permis en Alberta pour un prêt sur salaire : 15 \$ par 100 \$ prêté » ; b) Les mots « Nous facturons _____ » indiquant les frais totales du prêteur sur salaire pour un prêt sur salaire; c) les mots « Les prêts sur salaire sont une forme de crédit à coût élevé »; d) les mots « Ces renseignements répondent aux exigences de la Loi sur la protection du consommateur » ; e) Le numéro de licence du prêteur sur salaire; f) Toute autre formulation ou information prescrit par le règlement; <p>Un prêteur sur salaire qui s'engage dans l'entreprise de prêt sur salaire par Internet doit afficher le libellé et les renseignements requis en vertu de la sous-section (2) sur une page du site Web du prêteur sur salaire qui précède la demande de prêt sur salaire.</p> <p>Règlement sur les prêts sur salaire 2009:</p> <p>Les dispositions du ce règlement s'appliquent a) à tout prêteur sur salaire qui offre, organise ou accorde un prêt sur salaire à un emprunteur de l'Alberta, que le prêteur sur salaire opère à partir de locaux commerciaux ou sur Internet, et</p> <p>(3) Si le prêteur sur salaire s'engage dans le secteur des prêts sur salaire sur Internet, le prêteur sur salaire doit afficher une copie de la licence, à proximité ou en haut de la page d'introduction du site Web pour</p>

	<p>l'emprunteur de l'Alberta.</p>
Colombie-Britannique	<p>Règlement de 2009 sur les prêts sur salaire de la Colombie-Britannique: Les prêteurs sur salaire faisant leur business sur Internet doivent afficher un avis qui est:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De la couleur et qui a le contenu requis sous les sous-sections (2) et (4) b. visible pour les emprunteurs <ul style="list-style-type: none"> i) en haut ou à proximité de la page d'introduction du site Web pour les emprunteurs de la Colombie-Britannique, et (ii) dans un emplacement sur le site Web qui précède la demande de prêt. <p>Si le prêteur sur salaire utilise Internet pour octroyer des prêts, il doit afficher le numéro de licence et d'autres pièces d'identité, sous une forme approuvée par le directeur, à proximité ou en haut de la page d'introduction du site Web pour les emprunteurs de la Colombie-Britannique.</p>
Manitoba	<p>Loi de 2018 sur la protection du consommateur</p> <p>PARTIE XVIII</p> <p>« Prêt sur salaire sur Internet » désigne un prêt sur salaire en vertu d'un accord entre un emprunteur et un prêteur qui est formé par des communications Internet ou par une combinaison de communications par Internet et par télécopieur</p> <p><u>163(3)</u> Sans clause limitative (1)(m), un règlement pris en vertu de cette clause peut:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) désigner une autre juridiction comme juridiction de réciprocité si, de l'avis du lieutenant-gouverneur en conseil, elle a une loi semblable pour la réglementation des prêts sur salaire; b) autoriser le ministre, au nom du gouvernement, à conclure une entente avec le gouvernement d'une juridiction réciproque concernant la demande, l'administration ou l'application de cette partie ou de la loi de cette juridiction en ce qui concerne les prêts sur salaire sur Internet; c) conformément à tout accord conclu en vertu de la clause b), préciser quelle loi s'applique ou ne s'applique pas lorsque cette partie et la loi de la juridiction de réciprocité prétendent s'appliquer à un prêt sur salaire sur Internet; d) étendre, modifier ou limiter l'application de toute disposition de cette partie relative à un prêt sur salaire sur Internet. <p>Loi de 2016 sur les produits de crédit à coût élevé Les accords fait sur internet de crédit à coût élevé signifie un accord qui est formé entre un emprunteur et un créancier à coût élevé par les communications Internet ou par une combinaison de communications Internet et fax.</p> <p>La loi contient une longue section sur les produits de</p>

	crédit à coût élevé sur Internet.
Nouveau-Brunswick	<p>Le « prêt sur salaire sur Internet » désigne un prêt sur salaire en vertu d'une entente entre un emprunteur et un créancier qui est formé par des communications Internet ou par une combinaison de communications par Internet et par télécopieur.</p> <p>37.12(2) Nul ne peut offrir, organiser ou accorder un prêt sur salaire sur Internet à partir d'un site Web à un emprunteur de la province, sauf en vertu d'une licence délivrée à cette personne ou à l'employeur de la personne qui précise que la personne ou l'employeur peut offrir, organiser ou accorder des prêts sur salaire sur Internet à partir de ce site Web. 2008, c.3, p.1; 2014, c.31, s.1.</p> <p>37.13(1) Une personne peut présenter une demande au directeur, sur un formulaire fourni par le directeur, pour:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une licence autorisant la personne à offrir, organiser ou accorder des prêts sur salaire à un endroit spécifié sur la licence ou les prêts sur salaire sur Internet à partir d'un site Web spécifié sur la licence, ou b) le renouvellement d'une licence. <p>37.13(1.1) Une demande de licence doit préciser:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'endroit à partir duquel le demandeur souhaite offrir, organiser ou accorder des prêts sur salaire, ou b) le site Web à partir duquel le demandeur souhaite offrir, organiser ou accorder des prêts sur salaire sur Internet.
Terre-Neuve & Labrador	<p>83.2 (1) Cette partie s'applique:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) à tout prêteur sur salaire qui offre, organise ou accorde un prêt sur salaire à un emprunteur de la province, et que le prêteur sur salaire opère à partir de locaux commerciaux, par téléphone ou par Internet
Nouvelle-Écosse	<p>Le prêteur sur salaire doit afficher les taux et les frais pour les prêts sur salaire sur Internet</p> <p>8A (1) Un prêteur sur salaire qui offre, organise ou fournit des prêts sur salaire sur Internet doit afficher sur le site Web un avis qui contient l'information requise par les paragraphes 8(3) et (4) affiché d'une manière claire et compréhensible en couleur clairement contrastant avec l'arrière-plan.</p> <p>(2) L'avis mentionné à l'article (1) doit être rendu visible par les emprunteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) en haut ou à proximité de la page d'introduction du site Web à destination des emprunteurs de la Nouvelle-Écosse; Et (b) dans un emplacement sur le site Web qui vient avant la demande de prêt sur salaire. <p>L'article 8A a ajouté : O.I.C. 2012-115, N.S. Reg. 87/2012.</p>

	<p>Le prêteur sur salaire des d'Internet doit afficher l'information du permis.</p> <p>8C Un prêteur sur salaire qui offre, organise ou accorde des prêts sur salaire sur Internet doit afficher en bonne place tous les renseignements du permis suivants en haut ou à proximité de la page d'introduction du site Web du prêteur sur salaire pour les emprunteurs de la Nouvelle-Écosse :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le nom ou le style d'entreprise tel que spécifié dans le permis; b) le numéro de permis; c) la date d'expiration du permis. <p>L'article 8C a ajouté : O.I.C. 2012-115, N.S. Reg. 87/2012.</p>
<p>Ontario</p>	<p>Loi de 2002 sur la protection du consommateur</p> <p>L'accord de prêt sur salaire à distance signifie qu'un accord de prêt sur salaire est conclu lorsque,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) l'emprunteur n'est pas présent auprès du prêteur, si aucun courtier en prêt n'a aidé l'emprunteur à obtenir le prêt sur salaire, ou b) l'emprunteur n'est pas présent auprès du courtier en prêts ou du prêteur, si un courtier en prêts a aidé l'emprunteur à obtenir le prêt sur salaire <p>Avant qu'un emprunteur ne conclue un contrat de prêt sur salaire à distance, le prêteur doit s'assurer que l'entente est disponible et accessible d'une manière qui garantit que l'emprunteur y a accès et qu'il est en mesure de le conserver et de l'imprimer.</p> <p>Dans un contrat de prêt sur salaire à distance, le prêteur doit s'assurer que l'emprunteur a consenti à conclure l'entente d'une manière qui permet au prêteur de prouver que l'emprunteur a ainsi consenti.</p> <p>Si le titulaire est un prêteur qui offre de faire un contrat de prêt sur salaire à distance avec un emprunteur, le titulaire doit communiquer à l'emprunteur les renseignements qui doivent être sur le certificat de licence pour le bureau principal de la titulaire dès que l'emprunteur prend contact avec la titulaire.</p> <p>Si le titulaire est un prêteur qui offre de faire un contrat de prêt sur salaire à distance avec un emprunteur, le titulaire doit,</p> <ul style="list-style-type: none"> i. communiquer à l'emprunteur, dès que l'emprunteur prend contact avec le titulaire, que le matériel éducatif est disponible et ii. à la demande de l'emprunteur, fournir immédiatement le matériel éducatif à l'emprunteur.
<p>Île-du-Prince-Édouard</p>	<p>« Contrat de prêt sur salaire à distance » signifie un accord de prêt sur salaire conclu lorsque (i) l'emprunteur n'est pas présent avec le prêteur, si aucun courtier en prêt n'a aidé l'emprunteur à obtenir le prêt sur salaire, ou (ii) l'emprunteur n'est pas présent avec le courtier en prêts ou le prêteur, si un courtier en prêts a aidé l'emprunteur à obtenir le prêt sur salaire.</p>

	<p>Si le titulaire est un prêteur qui demande de faire un contrat de prêt sur salaire à distance avec un emprunteur ou est un courtier en prêts qui demande d'aider un emprunteur à obtenir un contrat de prêt sur salaire à distance, le titulaire doit communiquer à l'emprunteur les renseignements qui doivent être sur le certificat de licence pour le bureau principal de la titulaire dès que l'emprunteur prend contact avec le titulaire.</p> <p>Si le titulaire de permis est un prêteur qui demande de faire un contrat de prêt sur salaire à distance avec un emprunteur, le titulaire doit (i) communiquer à l'emprunteur, dès que l'emprunteur prend contact avec la titulaire, que les documents éducatifs décrits dans la clause a) sont disponibles et (ii) à la demande de l'emprunteur, fournir immédiatement le matériel éducatif à l'emprunteur;</p> <p>Communication pour les prêts à distance (4) Si un titulaire de permis est un prêteur qui offre de faire un contrat de prêt sur salaire à distance avec un emprunteur ou est un courtier en prêts qui offre d'aider un emprunteur à obtenir un contrat de prêt sur salaire à distance, le titulaire doit communiquer à l'emprunteur les renseignements requis par la sous-section (3) pour l'affiche avant de discuter avec l'emprunteur de quoi que ce soit au sujet des prêts sur salaire.</p> <p>Le prêteur doit s'assurer que l'emprunteur a consenti à conclure l'entente d'une manière qui permet au prêteur de prouver que l'emprunteur a ainsi consenti.</p>
<p>Saskatchewan</p>	<p>13 (3) Le prêteur sur salaire qui exerce ses activités en tant que prêteur sur salaire :</p> <p>a) sur Internet doit afficher les informations énoncées dans cette section sur une page du site Web du prêteur sur salaire qui précède la demande de prêt sur salaire;</p> <p>Chaque prêteur sur salaire doit afficher les signes suivants :</p> <p>a) un signe qui est visible à l'emprunteur immédiatement en entrant dans le lieu de son business;</p> <p>b) un signe visible par l'emprunteur à chaque endroit, à l'intérieur du lieu de business, où le contrat de prêt sur salaire est négocié.</p> <p>(2) Chaque signe mentionné dans la sous-section (1) doit :</p> <p>a) avoir au moins 61 centimètres de large et 76 centimètres de haut;</p> <p>b) avoir une bordure aux couleurs vives d'au moins cinq centimètres de large; Et</p> <p>c) contiennent les renseignements suivants :</p> <p>(i) un titre qui énonce :</p> <p>A) le coût total d'emprunt mentionné en dollars pour 100 \$ avancé en vertu de l'accord de prêt sur salaire, en police de 144 points; Et</p> <p>B) les mots « par 100 \$ emprunté » en police de 72 points;</p> <p>(ii) un sous-titre en police 54 points qui dit : « Exemple : prêt de 300 \$ pour 14 jours » ;</p> <p>iii) le texte suivant dans la police en 54 points :</p> <p>A) les mots « Montant principal 300 \$ »;</p> <p>B) les mots « coût total d'emprunt » suivis du coût total</p>

	<p>d'emprunt pour chaque 300 \$ avancé en vertu de l'entente de prêt sur salaire;</p> <p>C) les mots « Total à payer », suivis du total de 300 \$ et du coût total d'emprunt pour chaque 300 \$ avancé en vertu de l'entente de prêt sur salaire;</p> <p>iv) les mots « Cette information est conforme aux exigences de la Loi sur les prêts sur salaire » dans la police en 36 points.</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, de nombreuses provinces ont adapté leur législation et apporté des modifications afin que les gens bénéficient de protections pendant qu'ils prennent des prêts sur Internet. Voici quelques caractéristiques notables des dispositions :

- Dans l'ensemble, les règles s'appliquent principalement aux prêts sur salaire, car très peu des provinces ont des règlements concernant d'autres prêts à intérêt élevé comme les prêts à versements.
- Certaines provinces déclarent que, comme pour les prêts pris en magasin, les mêmes règles s'appliquent également aux prêts pris en ligne.
- Pourtant, il y en a d'autres qui, en plus, mentionnent également certaines règles spécifiques que les prêteurs fournissant des produits de crédit en ligne doivent suivre.
- Bien que la plupart des provinces utilisent le terme «Internet», l'Île-du-Prince-Édouard et l'Ontario sont les seules provinces à utiliser le terme «accord à distance».
- La plupart des provinces ont spécifiquement décrit les informations que les prêteurs doivent fournir sur leur site Web ainsi que la façon dont ces informations doivent apparaître pour que les emprunteurs puissent les lire et prendre une décision éclairée.

De plus, de toutes les lois provinciales, ce qui ressort, c'est le Manitoba. La Loi sur la protection du consommateur de la province mentionne les règlements qui s'appliquent aux prêts sur salaire par Internet ainsi qu'aux produits de crédit à coût élevé pris en ligne. En outre, la législation sur le crédit à coût élevé de la province comporte également une longue section énonçant les règles spécifiques qui s'appliquent aux produits de crédit à coût élevé en ligne.

Encadré 1 : Loi sur le crédit à coût élevé au Manitoba - Produits de crédit internet à coût élevé

Nom et licence à afficher dans une emplacement bien visible

Si un créancier à coût élevé offre, organise ou fournit un produit de crédit à coût élevé sur Internet, le créancier doit afficher son nom comme indiqué sur sa licence, son numéro de licence et la date d'expiration de la licence en haut ou près du haut de la page d'introduction du site Web ou de la demande mobile pour les emprunteurs au Manitoba.

Exigences de conception

- Un créancier à coût élevé qui offre, organise ou fournit des produits de crédit internet à coût élevé aux emprunteurs du Manitoba par l'entremise d'un site Web ou d'une application mobile doit
 - a) afficher les renseignements mentionnés à l'article **251(3)** de la Loi dans un endroit visible en haut ou près du haut de la page ou de l'écran d'introduction;
 - b) utiliser un fond blanc et une bordure violette sur l'interface utilisateur; Et
 - c) afficher les informations requises dans une couleur de police contrastante.

L'article 251(3) de la Loi sur la protection du consommateur stipule que :

- Pour chaque type de produit de crédit coûteux offert, organisé ou fourni à cet endroit, les panneaux doivent
 - a) indiquer clairement que le produit est un produit de crédit coûteux;
 - (b) énumérer séparément chaque élément du coût du crédit pour ce produit de crédit à coût élevé payable au prêteur à coût élevé ou à un tiers, y compris

- (i) le taux d'intérêt, et
- (ii) chaque frais, charge, pénalité ou autre montant, y compris les frais de courtage, les frais d'évaluation ou d'approbation de crédit, les frais administratifs ou de traitement, les frais d'avance ou de tirage, les autres frais ou frais d'accès aux fonds, y compris les frais d'inscription au compte, les frais de transfert et les frais de carte en espèces, les frais ou pénalités pour dépassement de la limite de crédit, les frais de défaut ou la pénalité , et les frais prescrits, les frais, la pénalité ou tout autre montant, et pour chaque composant énuméré énoncent clairement le montant et la fréquence à quoi il est ou peut être facturé, exigé ou accepté par le créancier ou un tiers;
- c) indiquer clairement que l'emprunteur a le droit d'annuler un contrat de crédit à coût élevé dans les 48 heures;
- d) inclure tous les autres énoncés prescrits et fournir toute autre information exigée par le règlement; Et
- e) satisfaire à toutes les autres exigences énoncées dans le règlement.

Avant qu'un emprunteur ne conclue un accord de crédit à coût élevé sur Internet, le créancier à coût élevé doit s'assurer que son site Web ou son application mobile est conçu d'une manière

- a) qui indique d'une manière claire, compréhensible et importante que l'action ou les actions de l'emprunteur éventuel entraîneront la conclusion d'une entente avec le créancier; Et
- b) qui rend l'entente accessible à l'emprunteur éventuel afin qu'il soit en mesure de reconnaître et d'accepter les modalités de l'entente.

L'emprunteur doit être en mesure d'imprimer ou de stocker un accord : Une fois qu'un accord de crédit à coût élevé sur Internet est conclu, le créancier à coût élevé doit s'assurer que, pour la durée de l'entente, son site Web ou son application mobile est conçu et maintenu de manière à ce qu'il permette à l'emprunteur d'imprimer ou de stocker une copie de l'entente.

Consentement à conclure un accord de crédit à coût élevé sur Internet

Un créancier à coût élevé doit s'assurer que l'emprunteur a consenti à la conclusion de l'accord de crédit à coût élevé sur Internet et doit faire un dossier attestant ce consentement

- a) avant de fournir une avance à l'emprunteur; Ou
- b) si le produit de crédit à coût élevé est une marge de crédit, au moment où l'entente est conclue.

Rôle des organismes de réglementation fédéraux et provinciaux

Il est important qu'à la suite de la législation en place, les régulateurs fédéraux et provinciaux jouent également un rôle important dans la mise en place d'information dans le but de sensibiliser les consommateurs.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), dont l'organisme de réglementation fédéral, mentionne sur son site Web que même si chaque province et territoire a des règles et des restrictions différentes en matière de prêt sur salaire, les consommateurs doivent faire attention aux prêteurs sur salaire en ligne, car beaucoup d'entre eux ne sont pas titulaires d'un permis et ne suivent pas les règles provinciales.

L'organisme de réglementation provincial, Consumer Protection of BC, donne des conseils aux personnes qui prennent des prêts sur salaire en ligne, comme avertir les gens de n'emprunter qu'à une entreprise possédant un permis et que ce permis doit être détenu par le gouvernement de la Colombie-Britannique; lire les petits caractères pour comprendre les termes et conditions du prêt; et pour surveiller les signaux d'alarme comme si l'entreprise peut être localisée, si leurs coordonnées sont réelles, les avis des clients, etc.

De même, il existe un guide des prêteurs sur salaire du gouvernement de l'Ontario. Le guide mentionne que si une personne prend un prêt sur salaire à distance (comme un prêt en ligne ou un prêt arrangé par téléphone), elle doit immédiatement informer tout emprunteur potentiel du coût d'emprunt, des informations sur le permis, du matériel éducatif et que l'emprunteur doit être capable de conserver et d'imprimer l'accord et les consentements avant de conclure l'accord.

Conclusion

Il ressort clairement de cette analyse législative et réglementaire qu'il y a une incohérence législative en ce qui concerne les prêts à intérêt élevé, qui crée une série de questions pour les consommateurs de tels prêts au Canada. En ce qui concerne l'industrie du prêt sur salaire, plusieurs provinces ont adopté des lois pour assurer une certaine protection aux personnes qui bénéficient des prêts sur salaire. En outre, plusieurs administrations municipales continuent également d'adopter des réglementations offrant des protections plus solides aux personnes qui n'ont pas d'autre choix que de compter sur des prêts à intérêt élevé. Cependant, la situation en ce qui concerne les prêts à versement reste sombre car les prêteurs peuvent légalement facturer des intérêts de 60%. Le fait que ces prêts ne soient pas de petits prêts en dollars et qu'ils constituent un marché en croissance au Canada exige une réglementation beaucoup plus stricte. Enfin, en ce qui concerne les prêts en ligne en particulier, si de nombreuses provinces font référence aux prêts pris sur Internet ou aux prêts à distance, ces règlements concernent principalement les prêts sur salaire. Des provinces comme le Manitoba se démarquent en mentionnant explicitement les prêts à intérêt élevé, sans se limiter aux prêts sur salaire, pris en ligne.

Résultats et analyse de l'enquête

Dans le cadre de cette étude, un sondage en ligne a été mené pour comprendre les expériences des gens avec les prêts à intérêt élevé, et les prêts en ligne en particulier. Afin de partager le sondage et d'atteindre une base plus large, il a été envoyé à tous les membres d'ACORN dont les adresses électroniques existent dans la base de données. Par conséquent, le sondage a été envoyé à 17 365 membres d'ACORN. En outre, pour une diffusion plus large, l'enquête a également été diffusée par les alliés de l'ACORN.

Le sondage a été envoyé dans les deux langues officielles - le français et l'anglais. Le logiciel Survey Monkey a été utilisé pour mettre en place et partager ce sondage. Au total, 376 réponses ont été reçues.

Le sondage saisit les réponses de 6 provinces, dont l'Alberta, le Manitoba, la Nouvelle-Écosse, le Québec, l'Ontario et Vancouver. Il a été mené dans les deux langues officielles - le français et l'anglais. La liste des réponses reçues par Citywise comprend les éléments suivants:

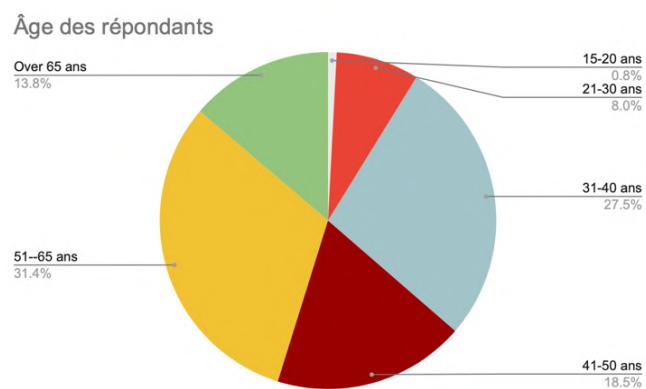
Tableau 5: Répartition par ville des réponses à l'enquête

Toronto	93
Ottawa	58
Hamilton	25
Montréal	5
Halifax	35
Surrey	7
Vancouver	10
Mississauga	14
Calgary	12
Edmonton	3
New Westminster	7
Winnipeg	2
Autre	105

En plus du sondage, des conversations approfondies ont eu lieu avec certains membres d'ACORN qui étaient prêts à partager leurs expériences avec le prêteur. Leurs témoignages ont été inclus dans ce rapport. Ils ont accordé leur consentement pour raconter leurs expériences.

Section 1: Profil socio-économique des répondants

La première section couvrait les informations de base sur les répondants

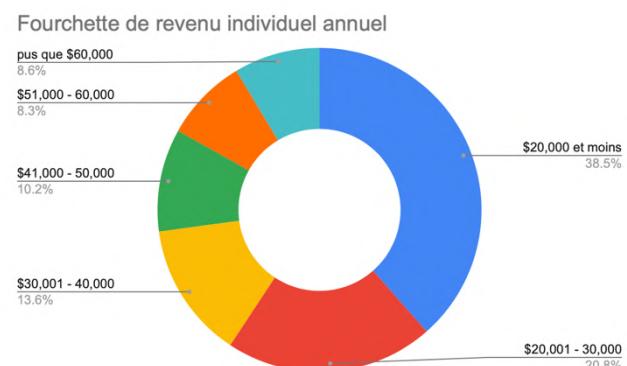


un très petit pourcentage du total des répondants.

Âge du répondant

Proportion presque égale de répondants, soit 30% appartiennent à la tranche d'âge des 31-40 ans et 51-65 ans. Près de 20% des répondants appartiennent à la tranche d'âge des 41-50 ans et 13% ont plus de 65 ans. Quelques répondants ont entre 21 et 30 ans tandis qu'une proportion négligeable se situe entre 15 et 20 ans. Par conséquent, les jeunes constituent

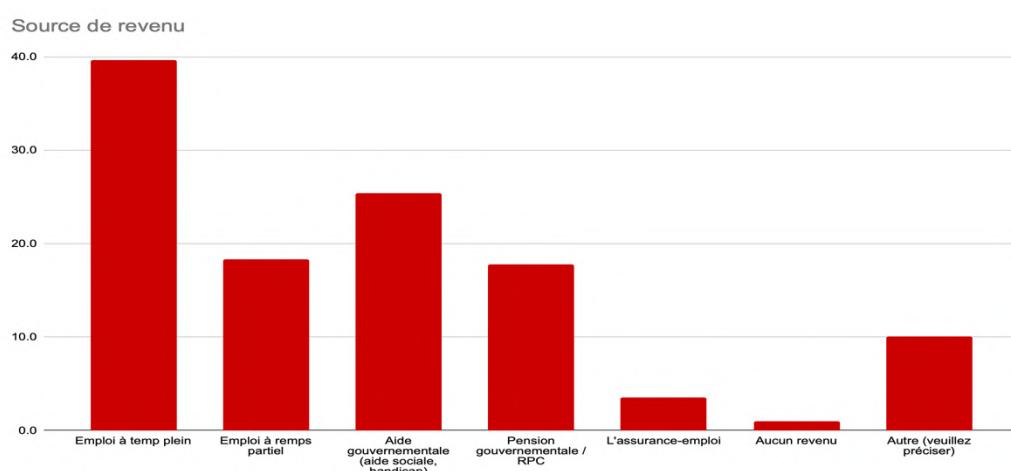
Fourchette annuelle du revenu individuel:



Sans surprise, la majorité des répondants ont un revenu faible à modéré. Plus de la moitié des répondants ont leur fourchette de revenu annuel individuel inférieur à 30 000 \$. Un autre quart ont un revenu compris entre 30 000 \$ et 50 000 \$ et très peu de répondants ont un revenu supérieur à 50 000 \$.

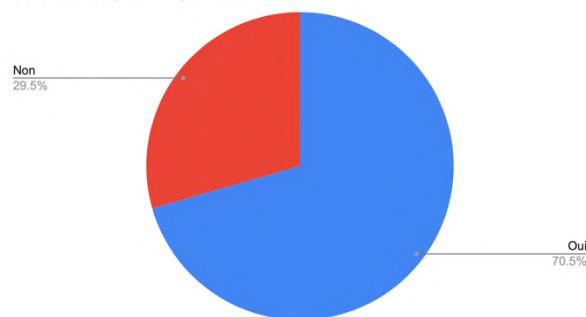
Source de revenu:

La moitié des répondants ont déclaré que l'emploi à temps plein était leur source de revenu, suivi d'un quart qui bénéficient d'une forme quelconque d'aide sociale. Une proportion presque égale, soit 20% ont déclaré avoir un emploi à temps partiel ou recevoir une pension du gouvernement. Très peu de répondants ont déclaré avoir reçu de l'assurance-emploi au moment de l'enquête.



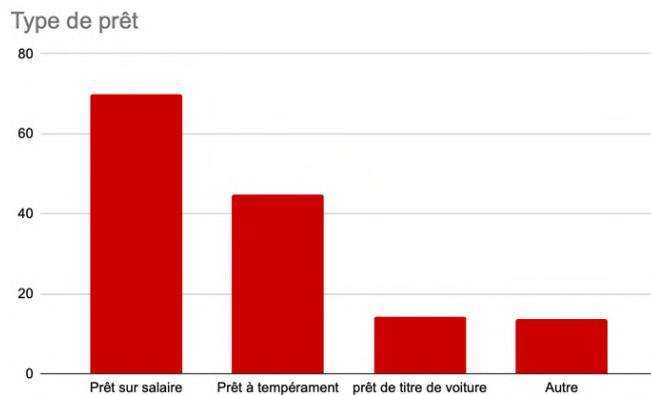
Section 2: Prêts à intérêt élevé

Avez-vous pris un prêt à intérêt élevé?



Une grande majorité, soit 70% des répondants, ont déclaré avoir pris un prêt à intérêt élevé.

Type de prêt



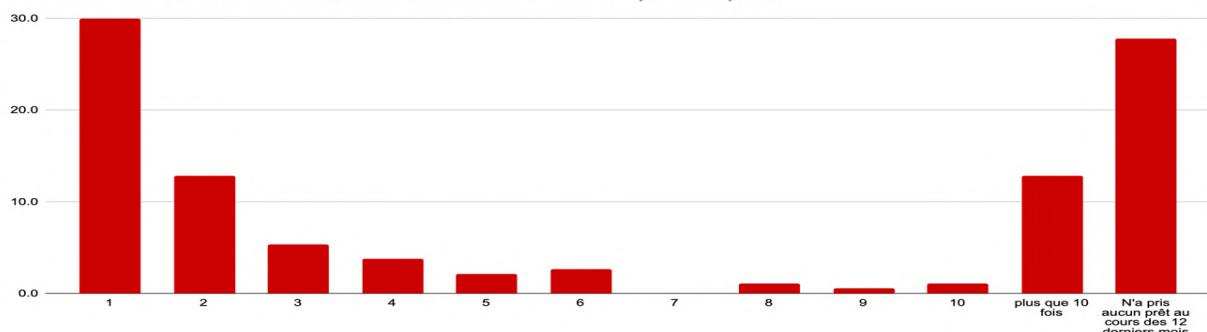
Une précédente enquête menée par ACORN en 2016, lorsque les personnes ayant déclaré avoir pris des prêts à versement n'étaient que de 11%.

- Environ 15% des personnes ont déclaré avoir pris des prêts de titres automobiles, tandis que quelques-unes ont déclaré d'autres types de prêts tels que des prêts de titres, etc.

Utilisation du prêt au cours des 12 derniers mois

En ce qui concerne la fréquence des prêts pris au cours des 12 derniers mois, 30% des répondants ont déclaré n'avoir pris ces prêts qu'une seule fois. Le deuxième plus élevé était près de 13% des répondants qui ont pris ces prêts plus de 10 fois par an. Cela renforce le modèle économique de ces prêteurs marginaux qui repose sur l'utilisation répétée de ces prêts par des personnes vulnérables qui se retrouvent pris dans ce piège de la dette.

Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous pris ces prêts



Expérience avec un prêt à intérêt élevé

On a demandé aux répondants s'ils avaient déjà pris un prêt à intérêt élevé. A la fin de l'enquête, les prêts à intérêt élevé ont été définis comme des prêts tels que les prêts sur salaire, les prêts à versement, les prêts sur titres, etc., qui sont pris auprès d'entreprises / institutions qui ne sont pas des banques ou des coopératives de crédit ordinaires.

Une grande majorité, soit 70% des

répondants, ont déclaré avoir pris un prêt à intérêt élevé.

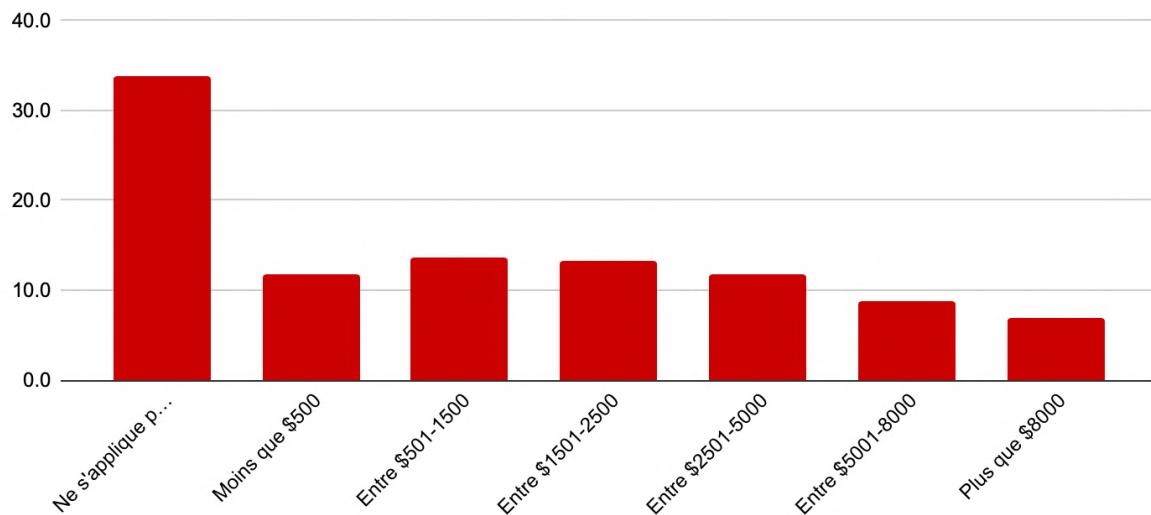
Les personnes ont été interrogées sur le type de prêt à taux d'intérêt élevé qu'elles avaient pris. Ils pouvaient choisir plus d'une option.

- Une large majorité soit 70% des répondants ont déclaré avoir pris des prêts sur salaire.
- De plus, il est intéressant de noter que la proportion de personnes prenant des prêts à versements est également assez élevée à 45%. C'est très élevé par rapport à une

Montant total emprunté au cours des 12 derniers mois

En ce qui concerne le montant emprunté, près de la moitié des répondants ont déclaré avoir emprunté moins de 5 000 dollars au cours des 12 derniers mois. Très peu de personnes ont emprunté plus de 5 000 dollars.

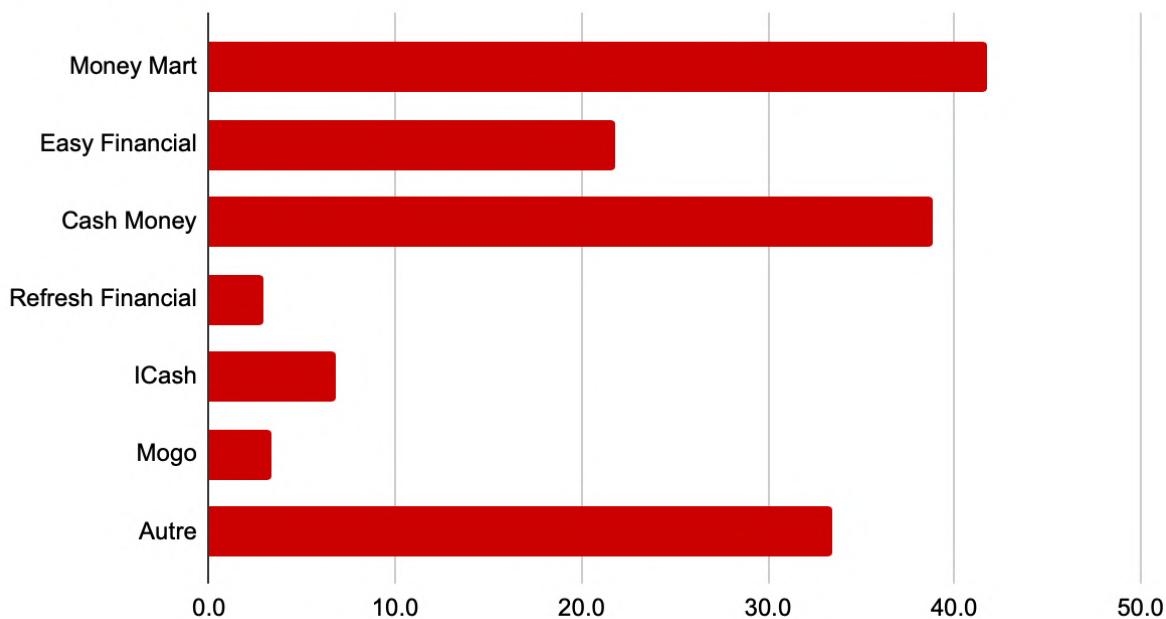
Montant total emprunté au cours des 12 derniers mois



Société auprès de laquelle le prêt a été emprunté

Les trois principales entreprises auprès desquelles les gens ont pris des prêts sont Money Mart, Cash Money et Easy Financial, suivies par d'autres comme ICash, Refresh Financial, Mogo et quelques autres.

Société auprès de laquelle le prêt a été emprunté

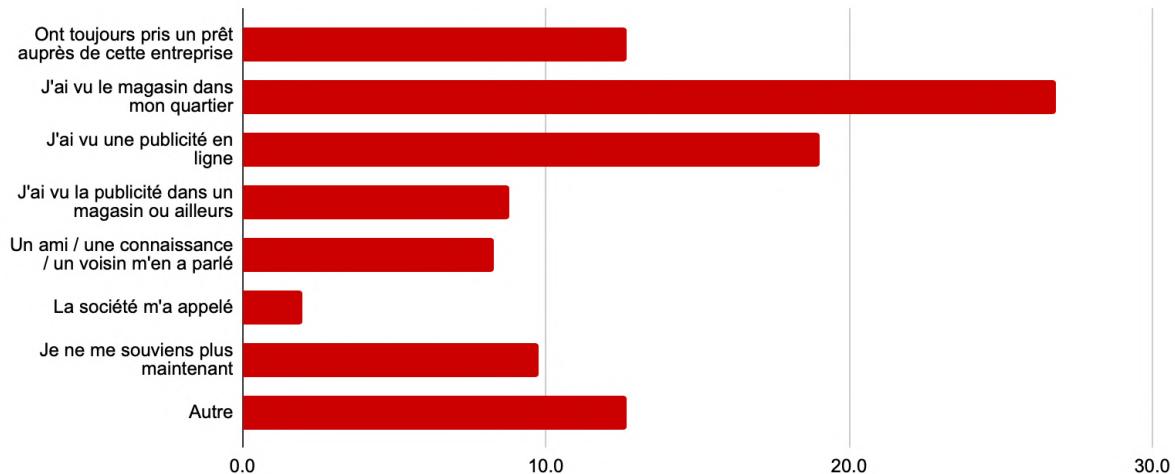


Comment avez-vous connu le magasin?

Lorsqu'on leur a demandé comment ils avaient appris l'existence du prêteur, la plupart des gens ont répondu soit en voyant le magasin dans leur quartier, soit grâce à une publicité en

ligne. Comme des études l'ont montré, ces magasins sont généralement regroupés dans des quartiers des personnes à faible revenu pour piéger des personnes déjà dans des situations extrêmement vulnérables. Certaines personnes ont toujours pris des prêts auprès de la même entreprise et continuent donc de le faire, tandis que quelques autres ont déclaré avoir appris à connaître le prêteur par un ami / une connaissance / un voisin.

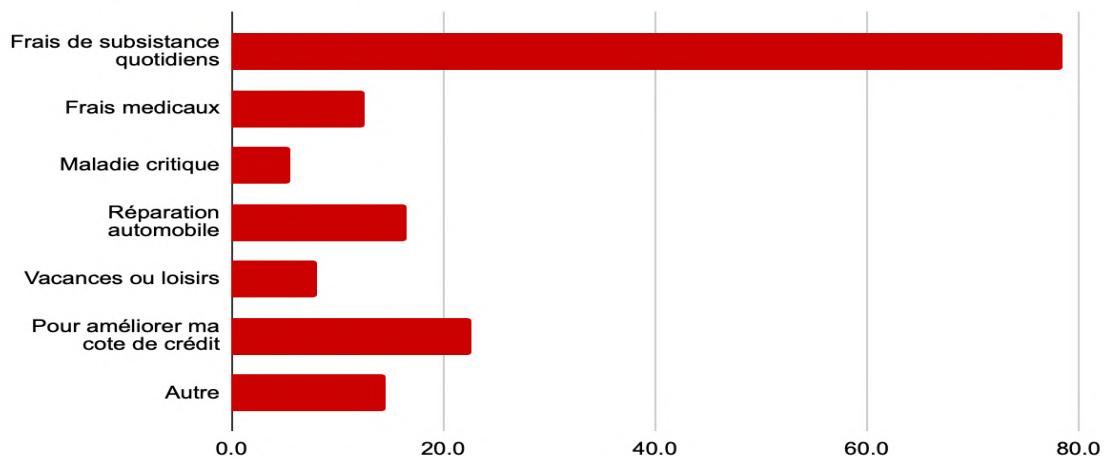
Comment avez-vous connu le magasin?



Objectif de l'emprunt

- En ce qui concerne la finalité pour laquelle le(s) prêt(s) ont été pris, encore une fois, sans surprise, une grande majorité soit 80% des répondants ont déclaré avoir pris un crédit pour répondre aux dépenses de la vie quotidienne telles que le loyer, l'épicerie, l'électricité etc.
- Il est intéressant de noter que 22% des répondants ont mentionné qu'ils l'avaient pris pour améliorer leur cote de crédit, car on leur avait promis que cela les aiderait à le faire.
- Peu de personnes ont également pris ces prêts pour couvrir des frais médicaux, des maladies graves ou des dépenses de fin de vie ou pour faire des réparations automobiles.
- Une proportion négligeable de personnes les ont empruntés pour des vacances.

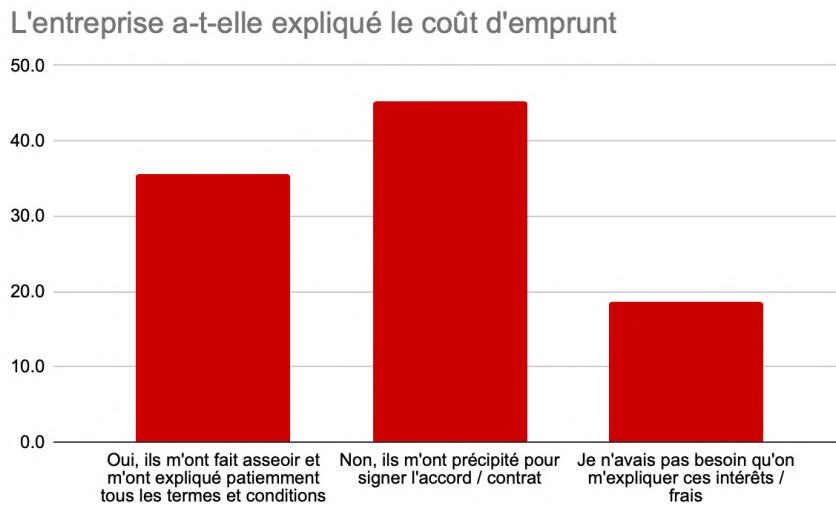
Objectif de l'emprunt



Abhishek, un membre d'ACORN de Toronto a partagé son expérience avec Easy Financial.

J'ai été approché par Easy Financial pour un prêt facile! J'étais entrain de déposer une consolidation car j'avais subi d'énormes pertes dans mon entreprise et c'est à ce moment là que j'étais approché par l'entreprise. J'ai fini par prendre 3200 dollars en ligne car ils m'avaient promis que cela augmenterait la cote de crédit , mais cela ne l'a jamais fait.

Coût d'emprunt



Il est important de comprendre si les entreprises auprès desquelles les personnes ont pris leur prêts, ont expliqué le coût de l'emprunt. Le coût d'emprunt est le montant combiné en dollars de tous les frais, frais d'intérêt, coûts, commissions, etc. Il ne comprend pas le capital des prêts ou les frais

facturés en raison de fonds insuffisants ou d'autres frais de défaut de paiement. Il n'inclut pas non plus les «produits optionnels» auxquels les personnes souscrivent volontairement , comme l'assurance ou la surveillance du crédit.

- 45% des répondants ont mentionné qu'on ne leur avait pas expliqué le coût d'emprunt, en fait, ils ont été précipités pour signer l'accord de prêt avec le prêteur.
- 36% ont déclaré que l'entreprise les avait assis patiemment et expliqué les termes et les conditions.

C'est une préoccupation extrêmement grave étant donné que de nombreuses personnes tombent sans le savoir dans ce piège de la dette parce que les prêteurs choisissent délibérément de ne pas expliquer les petits caractères et de profiter de la situation dans laquelle les gens se trouvent au moment où ils prennent le prêt.

Une autre membre de Toronto, Patti a également partagé son expérience :

Je prends des prêts sur salaire depuis des années maintenant. En fait, j'ai dû déclarer faillite parce que je me suis retrouvé pris dans un cercle vicieux de prêts sur salaire en 2005. La société n'arrêtait toujours pas d'appeler même 2-3 ans plus tard. Suite à cela, j'avais besoin d'argent pour lequel j'ai dû prendre un autre prêt. Alors, je suis allé en ligne et j'ai postulé à Magical Credit. Ils étaient tous heureux de m'accorder le prêt, mais après un moment, je ne pouvais tout simplement pas le gérer et j'ai déposé une proposition de consommateur. Si vous avez un revenu fixe, les choses peuvent être très difficiles. Je suis allé chercher des conseils en crédit et maintenant je paie tous les mois. Je n'ai pas pu travailler depuis 2010.

Sal, un membre d'ACORN Toronto, a payé son prêt à versement qu'il a pris en ligne très régulièrement. Cependant, malgré cela, comme il l'a partagé, le montant qu'il doit n'a pas beaucoup changé!

«Je me suis cassé la cheville, j'ai pris une assurance-emploi et j'ai été en congé pendant trois mois. J'ai pris du retard sur les factures. Les factures ne changent pas. Je ne suis pas admissible aux prêts bancaires parce que j'ai déposé le bilan pour des prêts étudiants. Je savais que ma famille pouvait m'aider, mais j'avais déjà prêté de l'argent à un parent et vous ne pouvez aller au puit qu'un certain nombre de fois. Désespéré, j'ai trouvé Easy Financial. Je pensais qu'il avait besoin de 2 000 \$, mais quand je suis arrivé à la succursale du prêteur à Scarborough Village, un personnel amical et rapide m'a mis des papiers devant moi et lui a dit qu'il avait droit à 10 000 \$. Je ne sais pas comment ils m'ont ramené de six jusqu'à deux, mais ils l'ont fait. J'ai accepté un prêt de 6 000 \$ le 5 décembre 2018. Vous avez désespérément besoin de payer votre loyer, alors vous signez, comme un idiot, vous signez. Il est facile d'obtenir le prêt, mais c'est là que se termine la belle partie et que le cauchemar financier commence. Avant la fin de la période de 42 mois, je devrai payer plus de 15 000 \$ à Easy Financial. Cela n'inclut pas l'assurance facultative, appelée couverture du Plan de protection de prêt, que j'ai payée jusqu'à ce qu'il demande à l'entreprise de l'annuler l'année dernière. À 57,67 \$ toutes les deux semaines, l'assurance était de 1 500 \$ par année. Cette chose me prend la vie parce que je ne fais que travailler ».

Victor Goosen de Calgary a partagé son expérience avec Money Mart

« J'ai pris de nombreux prêts sur salaire auprès de Money Mart, mais c'était la première fois que je prenais un prêt en ligne auprès d'Easy Financial. Le montant du prêt était de 2000 dollars à rembourser en 24 mois. Mon ex-partenaire a travaillé avec Easy Home et c'est ainsi que j'ai découvert Easy Financial. Le prêt en ligne était plus facile et ces entreprises font beaucoup de publicité qui rend le processus très simple. Quand j'ai pris le prêt, cela ne m'a jamais semblé aussi grave. Après 6 mois, quand j'ai vérifié que le montant était en attente, j'ai remarqué que le solde n'avait pas changé. Je venais de faire faillite. Je recevais des appels de harcèlement continuellement, même après avoir fait faillite. Ils ont également ajouté un plan de protection à mon prêt, ce qui m'a coûté de l'argent supplémentaire. Je ne me souviens d'aucune conversation avec l'entreprise à ce sujet. Et quand j'ai vraiment voulu utiliser cette assurance, il y avait une clause qui ne me permettait pas. Il est devenu très difficile de rembourser cet argent.

La situation est très particulière au Québec où les prêteurs ne peuvent pas exiger plus de 32% pour un prêt à versement et où les prêts sur salaire sont effectivement interdits. Un membre de Gatineau, Josée, a déclaré que s'il est un peu plus facile pour les personnes résidant à la frontière d'Ottawa de prendre des prêts à versement, les entreprises ont également appris à jouer avec le système au Québec!

Josée, Gatineau

J'essayais d'obtenir une alternative aux prêts sur salaire parce que je vis au Québec où ces prêts sont interdits. Alors, je suis allé en ligne et j'ai découvert Credit Yamaska. La publicité en ligne était partout. J'ai pris 500 dollars. Ils ont dit que pour emprunter 500 dollars, je devais faire 6 paiements de 125 dollars chacun. Le prêt coûte très cher.

Même si vous êtes en mesure d'effectuer des paiements avant 3 mois, vous paierez toujours 750 dollars pour 500 dollars. Ils n'appellent pas cela un prêt sur salaire et comme ils ne peuvent pas légalement exiger plus de 35% au Québec, ils masquent cela en disant 125 dollars en 6 paiements, mais le contrat qu'ils envoient dit 32% plus certains frais. J'ai vu une autre société appelée Rev Finance qui faisait une publicité agressive à 7% de prêts d'intérêt, mais j'ai découvert que c'était très similaire à Yamaska. Je n'ai pas de carte de crédit ou de marge de crédit, il est donc difficile d'obtenir un prêt.

Produits optionnels

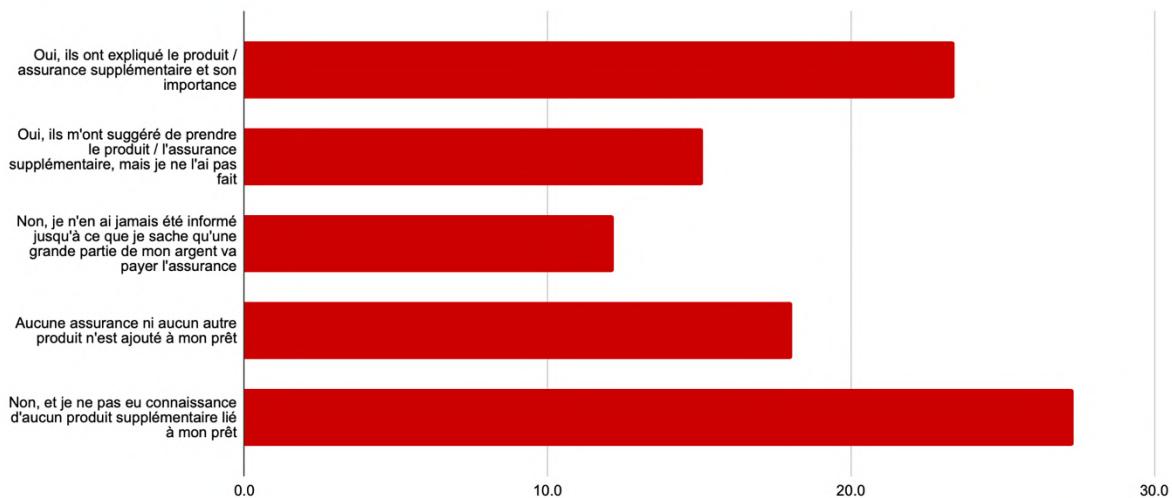
Très souvent, les prêteurs proposent des produits supplémentaires en plus du prêt. De nombreux prêteurs recueillent des revenus considérables en vendant à leurs clients des politiques de logement, d'automobile, de protection du crédit et d'amélioration du crédit qui ne sont pas nécessaires pour obtenir un prêt. Comme ils ne sont pas obligatoires, ils sont appelés services optionnels. Certains de ces produits s'ajoutent au montant principal de votre prêt avec le coût réparti sur toute la durée. Dans ce cas, les gens paient également des intérêts sur le coût de ces services optionnels.

La plupart des individus n'ont pas besoin, ne veulent pas ou peuvent se permettre de payer pour ces services optionnels en plus de leur prêt déjà coûteux. Certains prêteurs tentent de masquer le coût de ces produits en les enveloppant directement dans chaque paiement que vous effectuerez sur votre prêt. Selon la loi sur les prêts sur salaire, le prêteur ne peut offrir ou fournir (y compris pour le compte de quelqu'un d'autre) des biens ou services supplémentaires en rapport avec l'accord de prêt sur salaire, comme une assurance.

Par conséquent, il est important de comprendre si les prêteurs ont poussé les répondants à accepter des produits optionnels.

- Alors que près d'un quart des répondants ont déclaré avoir reçu des détails sur le produit optionnel, 12% des répondants n'ont jamais été informés de ces produits et en fait ils ne les ont connus que lorsqu'une somme importante a été débitée de leur compte.
- Quinze pour cent des répondants ont été invités à prendre ces produits, mais ils ont choisi de ne pas le faire.
- En outre, il est intéressant de noter qu'environ 22% des personnes ont déclaré ne pas avoir eu connaissance d'un tel produit lié à leur prêt.
- Seulement 18% des répondants ont déclaré qu'ils étaient conscients du fait qu'aucun produit de ce type n'était attaché à leur prêt.

Produits optionnels



Damtre, membre d'ACORN de la Nouvelle-Écosse, est une mère célibataire avec deux enfants. Elle était sous assistance sociale jusqu'en janvier 2018, mais après cela, elle a eu plusieurs emplois pour gagner un revenu. Pendant un temps, elle jonglait entre 3 emplois, et elle a maintenant 4 emplois pour joindre les deux bouts. Actuellement un employé à temps plein du YMCA en tant qu'agent de sensibilisation par les pairs, Damtre se sent profondément insatisfaite des prêteurs à coût élevé.

« Je n'avais aucune connaissance sur la façon de gérer mes finances. J'ai gâché mes finances quand j'étais jeune. J'ai utilisé de temps en temps des prêts sur salaire auprès de Money Mart. Il y a presque deux ans, mes deux voitures se sont brisées et j'en avais désespérément besoin pour continuer à travailler. J'ai vu cette publicité de Canada Drive sur Facebook et je les ai contactés en ligne. J'ai rempli la demande en ligne et j'ai reçu un retour d'appel disant que mon prêt de 4500 dollars a été approuvé. J'étais heureuse car c'était en effet une bonne nouvelle pour moi. À ce moment-là, je ne savais pas que j'avais une bonne cote de crédit et que j'aurais pu contacter une banque pour financer un prêt automobile. La première surprise a été quand j'ai vu le logo d'Easy Financial sur les documents que j'ai reçus de Canada Drive. Comme je n'avais aucune mauvaise expérience, il n'y avait aucune raison de ne pas leur faire confiance. Je savais juste qu'ils étaient mauvais mais parce que j'étais désespéré, je suis allée de l'avant. Le montant du prêt mentionné était de 5 100 dollars mais ils ont envoyé 4500 dollars sur mon compte. J'ai acheté cette voiture, une voiture d'occasion qui n'était pas non plus bonne. Donc, après 3 mois, je suis allé pour le refinancement comme on m'a dit que je pouvais réemprunter. Je payais 250 toutes les deux semaines. Ils ne m'ont pas réemprunté, et j'ai réalisé que c'était une grâce beaucoup plus tard. Je suis allé dans une banque qui m'a dit que je payais beaucoup plus que je ne devrais. Je payais 600 dollars pour l'assistance routière et il y avait un plan de protection qui a été ajouté qui était inutile pour moi. Après les avoir déduit, mon paiement est descendu à 125 dollars toutes les deux semaines. Je me suis aussi battu avec EZ pour me faire rembourser l'argent supplémentaire que je leur avais payé pendant 8 mois, mais ils ne m'ont remboursé que 100 dollars.

Christopher, un habitant de Vancouver, est quelque peu satisfait de l'assurance-prêt qu'il a obtenue d'Easy Financial.

J'ai été dans l'industrie du divertissement qui a été gravement touchée par la pandémie. J'ai été licencié en mars 2020 et il y a encore peu de signes de reprise. J'avais pris un prêt à versement en ligne auprès d'Easy Financial. J'ai vu la publicité en ligne sur le prêt et parce que c'était beaucoup plus rapide, je suis allé de l'avant. Vous pouvez effectivement prendre ces prêts étant dans votre lit à 2 heures du matin! Mais j'ai perdu mon emploi en mars à cause du COVID et j'ai contacté l'entreprise pour couvrir mes paiements grâce au produit d'assurance que j'ai pris lors de la souscription du prêt. Le plan de protection de Easy Financial (Assurant) a débuté depuis mars et couvre mes paiements jusqu'à présent. Ils continuent d'envoyer les formulaires de réclamation toutes les 6 semaines pour vérifier si j'ai encore besoin de l'assurance pour couvrir mes paiements. Je ne sais pas s'ils me demanderont de faire des paiements pour ces mois lorsque je recommencerai à travailler car cela n'a aucun sens! Pour l'instant, je me sens chanceux d'avoir eu cette assurance qui était attachée au prêt.

Récupération de documents en cas de perte



On a demandé aux gens s'ils étaient en mesure de récupérer leur accord de prêt auprès du prêteur. Dix-sept pour cent des répondants ont déclaré qu'il n'était pas si facile ou en tout cas difficile d'obtenir les documents. Une proportion presque égale a déclaré qu'il était très facile d'obtenir les documents.

Confort général dans la négociation de l'accord

Près de 60% des répondants ont jugé leur expérience avec le prêteur très inconfortable ou inconfortable. Ceci est essentiel car la plupart des répondants, qui sont des personnes à revenu faible à modéré, doivent non seulement compter sur de tels prêts en l'absence de tout autre produit financier, mais doivent également passer par une expérience inconfortable avec le prêteur tout en prenant ces prêts.

Rembourser le montant en attente en une seule fois

On a demandé aux répondants s'ils étaient en mesure de payer le montant en attente en une seule fois s'ils le souhaitaient. Bien qu'il est réconfortant de noter que près de la moitié des répondants qui ont choisi de payer le montant en attente en une seule fois, ont pu le faire, 15% des répondants ont quand même été informés qu'ils ne pouvaient effectuer le paiement en attente que d'une certaine manière. Cela signifie que les prêteurs rendent difficile ou presque impossible pour les gens de rembourser leurs prêts à un moment donné s'ils le souhaitent. Cela rend la situation bien pire pour les personnes qui sont déjà à court de fonds et en plus de payer des taux d'intérêt excessifs pour ces prêts.

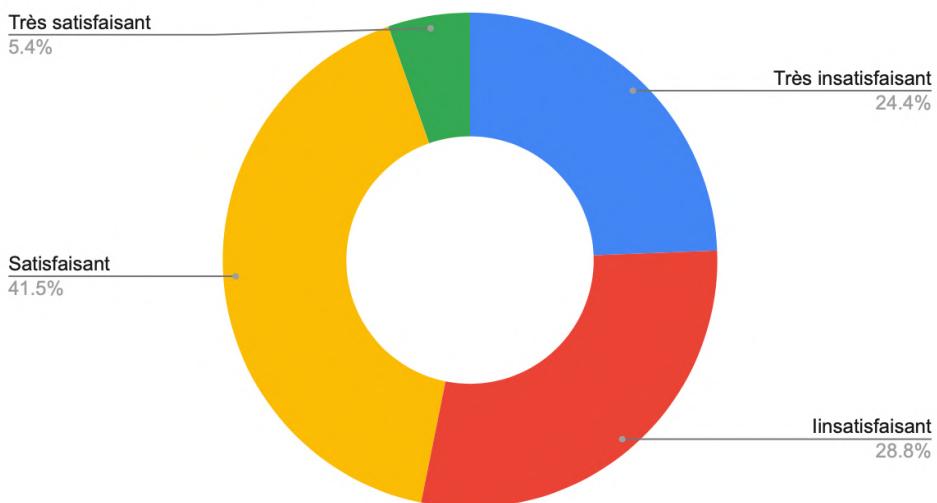
Un membre d'ACORN de London a déclaré:

« J'ai pris un prêt en ligne auprès de Mogo. Je l'ai connu à travers des publicités en ligne. Au départ, j'avais pris 1 500 dollars, mais à cause d'une crise et comme je suis au ODSP, j'ai dû prendre 500 dollars de plus. J'ai pu ramener le montant du prêt à 1 800 dollars, mais à cause d'une autre crise, j'ai dû prendre 700 à 900 dollars de plus à l'entreprise. Je payais 110-120 dollars par mois , mais cela n'a pas affecté le montant principal. J'ai donc décidé de tout rembourser en une seule fois, mais la société m'a dit que je devais prendre des «dispositions spéciales» si je voulais réellement affecter le montant principal. La société n'autorise qu'un montant supplémentaire de 25 ou des multiples de 25 (comme 75) si les gens veulent faire une brèche dans l'intérêt. L'intérêt facturé est de 47,5%. Lorsque j'ai pris le prêt, il n'y avait aucune information sur le taux d'intérêt ou l'emplacement physique de l'entreprise. Chaque fois que j'ai besoin de parler à quelqu'un de l'entreprise, il existe une option de chat en direct. Mais il était très difficile d'entrer en contact avec quelqu'un dans l'entreprise pour payer le montant du prêt en attente, car ils essayaient d'ignorer mes appels. »

Expérience globale avec le prêt

- Un peu plus de la moitié des répondants ont évalué leur expérience globale avec un prêt à intérêt élevé comme très insatisfaisante ou insatisfaisante.
- Seulement 5% des personnes ont déclaré avoir eu une expérience très satisfaisante.

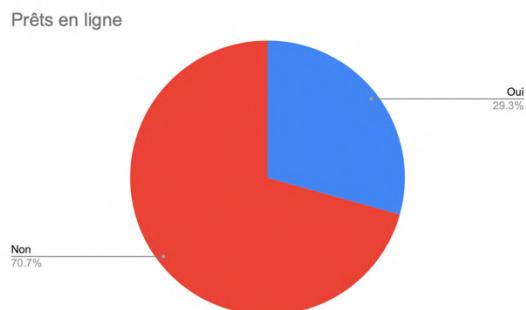
Expérience globale avec le prêt



En discutant avec certaines des personnes qui ont pris ces prêts, elles ont toutes dit que c'était probablement la première et la dernière fois qu'elles prenaient un prêt à intérêt élevé.

Section 3: Prêts en ligne

Sur l'ensemble des répondants, près de 30% ont déclaré avoir pris un prêt en ligne.



Les personnes qui prennent des prêts en ligne sont plus jeunes

Les données montrent que les jeunes ont tendance à prendre des prêts en ligne. Par exemple, 7% des personnes de plus de 65 ans ont déclaré avoir pris un prêt en ligne, contre 12% des personnes ayant pris le prêt dans le magasin du même groupe d'âge.

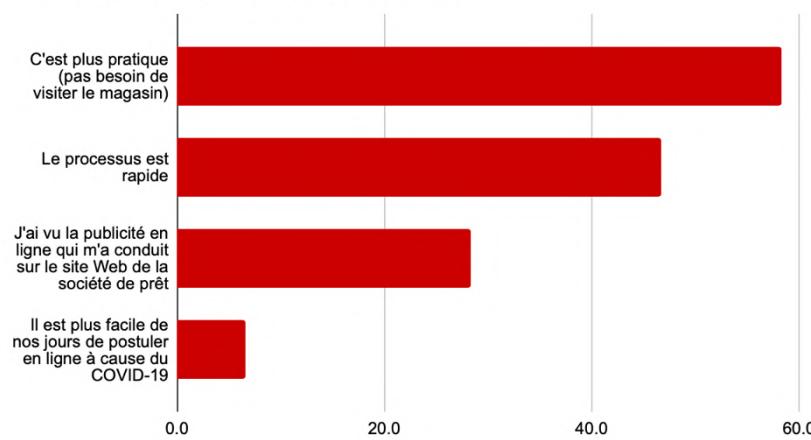
Les personnes qui prennent des prêts en ligne ont un revenu légèrement plus élevé

Alors que 7% des personnes ayant un revenu supérieur à 50 000 dollars ont pris un crédit en magasin, la proportion est passée à 23% en ce qui concerne les prêts en ligne pour la même tranche de revenus .

Les entreprises les plus courantes auprès desquelles des prêts en ligne ont été pris

Les entreprises les plus courantes auprès desquelles les personnes ont pris un prêt en ligne sont Easy Financial, Cash Money, I Cash et Mogo. Les gens en ont également énumérés plusieurs autres, notamment Moneytree, Spring Financial, CashCo, Pay2Loan, etc.

Raison de souscrire un prêt en ligne



Raisons de choisir les prêts en ligne

- Interrogés sur la raison pour laquelle ils ont choisi d'accepter le prêt en ligne plutôt que d'aller au magasin, 60% des répondants ont déclaré qu'il était plus pratique de prendre le prêt en ligne.

- En outre, près de la moitié des répondants ont également déclaré qu'ils trouvaient le processus

d'obtention du prêt en ligne plus rapide que celui de se rendre en magasin.

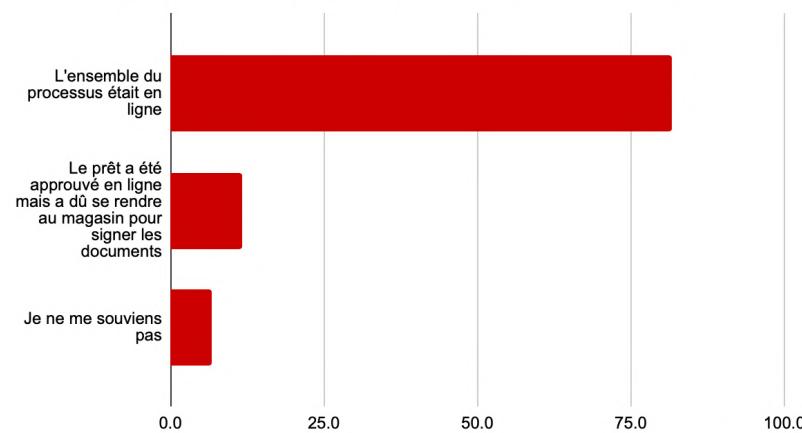
- Près d'un tiers des répondants ont vu la publicité en ligne qui les a automatiquement dirigés vers le site Web de l'entreprise.
- Quelques-uns ont également déclaré qu'il était plus facile de postuler en ligne pendant cette pandémie.

Stephanie, une personne de Toronto, a expliqué comment l'entreprise l'avait incitée à accepter le prêt.

Même si je suis dans le besoin, je ne prendrai toujours pas de prêt à taux d'intérêt élevé. Il doit y avoir une meilleure façon pour les familles, pour les célibataires de progresser. Comment quelqu'un peut-il économiser de l'argent? J'ai retiré une petite somme auprès de Cash Money. Mais ensuite, ces gens m'ont appelé et ils m'ont dit que j'étais admissible à un montant de prêt plus élevé. Ils m'ont également envoyé des courriels et m'ont expliqué comment postuler en ligne. Ils l'ont si bien annoncé que je suis tombé dans le piège. J'ai fini par prendre une marge de crédit de 1000 dollars mais j'ai fini par payer beaucoup plus que le double du montant. Cela semble être une aide pour le moment où vous obtenez cet argent, mais vous serez endetté pendant longtemps! Depuis que j'ai remboursé ce prêt, Cash Money m'a appelé un nombre incalculable de fois. Honnêtement, je n'ai pas vraiment compris à quel point l'intérêt était. Je suis maintenant confronté à des heures de travail bien réduites en raison de la pandémie et je ne suis pas sûr de ce qui se passera lorsque le CERB prendra fin. Je suis une mère célibataire avec 4 enfants, deux de mes enfants ont des besoins spéciaux.

Processus de souscription d'un prêt en ligne

Si tout le processus de prise de prêt en ligne était en ligne



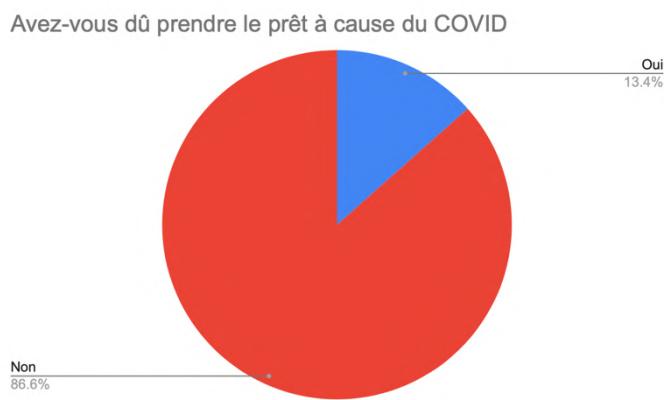
On a demandé aux gens si tout le processus, de la négociation du prêt à la signature de l'accord et à la réception de l'argent, était entièrement en ligne. Pour la plupart des répondants, l'ensemble du processus s'est déroulé en ligne. Encore une petite proportion de personnes, environ 12%, ont déclaré qu'elles devaient se rendre au magasin pour signer

leur accord de prêt.

Facilité avec laquelle les gens peuvent contacter quelqu'un en personne

Il était également important de comprendre si, dans le cas de prêts en ligne, les gens pouvaient contacter quelqu'un en personne au cas où ils auraient des questions. Près d'un tiers des répondants ont dit qu'ils trouvaient qu'il était très difficile, difficile ou pas si facile de contacter quelqu'un en personne.

Section 4: Impact dû à cause du COVID-19



- Treize pour cent des personnes interrogées ont déclaré avoir dû prendre des prêts à intérêt élevé en raison du COVID-19. C'était durant juin-juillet 2020.

- Près de 16% des personnes ont déclaré qu'elles avaient manqué certains paiements pour rembourser le prêt, tandis que 17% ont déclaré qu'elles n'avaient pas effectué de paiements car elles étaient

confrontées à une situation financière difficile en raison du COVID.

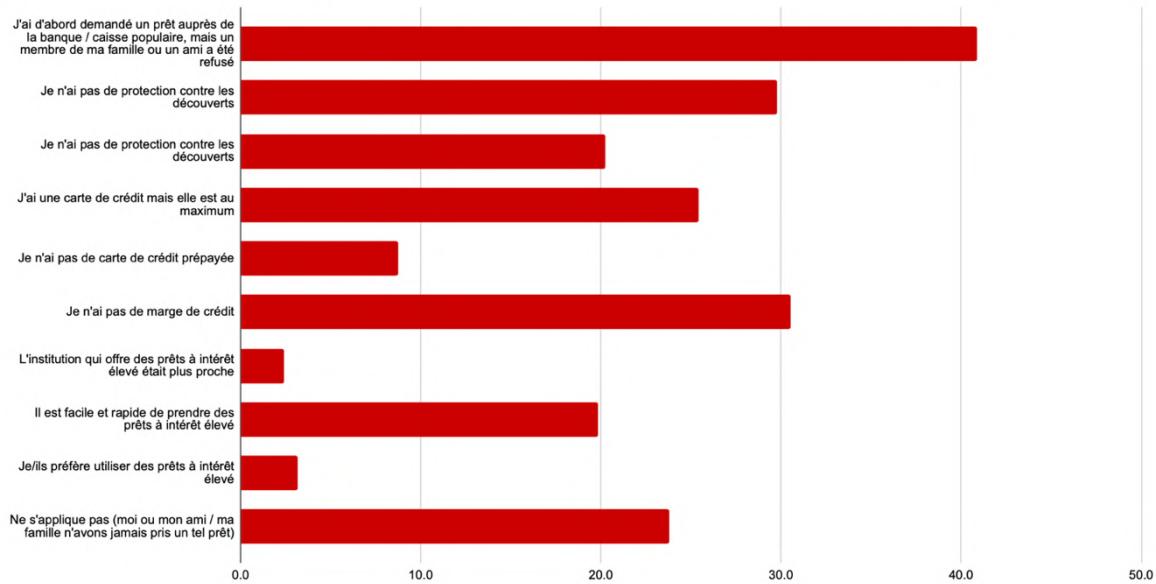
- Un peu plus d'un quart des répondants ont déclaré que les prêteurs ont été soit sans considération soit extrêmement sans considération pendant la pandémie. Seulement 7% ont trouvé les prêteurs extrêmement prévenants.

Section 5: Accès aux institutions financières ordinaires

Dans cette section, nous avons voulu comprendre dans quelle mesure les répondants ont accès à des institutions financières ordinaires comme une banque ou une caisse populaire. Tout d'abord, on a demandé aux répondants pourquoi eux-mêmes ou un membre de leur famille ou un ami avaient choisi d'utiliser un prêt à intérêt élevé et non une banque ou une caisse populaire.

- La majorité des répondants, soit 40%, se sont adressés à des banques avant de prendre un prêt à taux élevé.
- En fait, seulement 3% disent préférer un prêt à taux d'intérêt élevé
- Proportion presque égale, soit 30% n'ont pas de protection contre les découverts ni de marge de crédit.
- 20% des gens ont une carte de crédit, mais 25% disent qu'elles ont atteint leur maximum.
- 20% des répondants ont déclaré qu'il était rapide et facile de prendre un prêt à taux d'intérêt élevé.

Principales raisons pour lesquelles vous ou l'un des membres de votre famille / ami avez utilisé un prêt à intérêt élevé et non une banque ou une caisse populaire



Deuxièmement, on a donné aux répondants une liste de services et de produits bancaires et on leur a demandé s'ils avaient présenté une demande pour l'un de ces services. Ils pouvaient choisir plus d'une option.

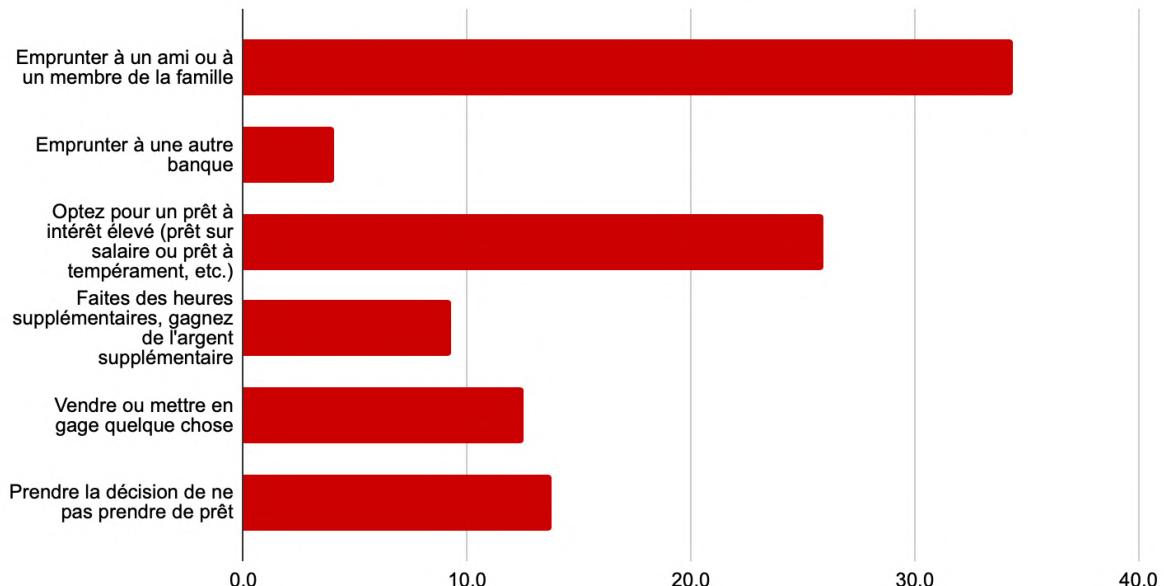
- 70% des répondants ont mentionné avoir demandé une carte de crédit.
- 56% avaient demandé un compte d'épargne / chèques.
- 52% avaient demandé une protection contre les découvertes.
- 46% ont déclaré avoir déjà demandé une marge de crédit.
- 34% ont déclaré avoir demandé un petit prêt.
- 26% ont demandé un compte sans frais.
- 20% avaient contacté une banque pour supprimer les retenues sur les chèques.

Ces résultats sont similaires à ceux d'une enquête menée par ACORN en 2016 sur les prêts abusifs.

Enfin, nous avons demandé aux répondants à qu'ils s'adresseraient en premier pour obtenir un petit prêt s'ils étaient confrontés à une situation d'urgence.

- 35% ont dit qu'ils contacteraient une famille / un ami.
- 26% ont déclaré qu'ils devront opter pour un prêt à intérêt élevé
- 13% ont dit qu'ils devraient vendre ou mettre en gage quelque chose
- 14% ont dit qu'ils n'iraient pas de l'avant avec un prêt à ce moment-là.
- 10% ont dit qu'ils travailleraient plus pour gagner de l'argent.

Si vous aviez besoin d'un petit prêt en cas d'urgence et que votre banque vous refusait un crédit, quelle serait votre première solution?



Conclusion

Cette enquête saisit les expériences de personnes qui ont contracté des prêts à taux d'intérêt élevé. Il tente également de mettre en évidence les expériences des personnes qui ont pris ces prêts en ligne. Il démontre clairement que le manque d'accès aux institutions bancaires traditionnelles oblige les gens à se tourner vers des prêteurs marginaux. La plupart des gens ne sont pas satisfaits de ces prêts et, comme beaucoup l'ont dit, c'était la première et la dernière fois qu'ils empruntaient un prêt à intérêt élevé et ils feraient n'importe quoi, mais ils n'aimeraient pas refaire l'expérience. Cependant, il y en a encore beaucoup qui doivent prendre ces prêts à plusieurs reprises ou qui sont pris dans une spirale vicieuse en raison du type de modèle économique sur lequel ces prêts fonctionnent. Bien que les problèmes liés aux prêts en ligne ne soient pas uniques ou très différents de ceux qui sont pris dans le magasin, il est clair qu'il s'agit d'un phénomène en pleine croissance et qu'ils pourraient avoir une croissance plus importante à l'époque actuelle, lorsque les gens ont besoin de rester à la maison et d'exercer une distanciation sociale. En fait, comme plusieurs personnes l'ont mentionné, les canaux en ligne sont devenus le moyen le plus privilégié pour ces prêteurs marginaux d'atteindre les gens et de les inciter à prendre de tels prêts.

Conclusions et recommandations

ACORN Canada se bat pour des services bancaires équitables depuis plus d'une décennie. Les efforts constants déployés par les membres d'ACORN ont conduit à une réglementation plus stricte des prêts sur salaire et, dans certains cas, des prêts à versement. Ce rapport est unique, car il examine pour la première fois le fonctionnement des prêts en ligne.

Comme le montrent la revue de la littérature ainsi que l'enquête nationale et les expériences des personnes qui ont pris des prêts à intérêt élevé en ligne, la nature des problèmes qui affectent ces prêts pris en magasin ou autrement est globalement similaire. Cependant, certains problèmes spécifiques ne concernent que les prêts en ligne. Par conséquent, les recommandations se divisent en deux catégories: celles qui concernent les prêts à intérêt élevé en général et celles qui sont spécifiques aux prêts en ligne.

A. **Recommandations relatives aux prêts à intérêt élevé**

Il est tout à fait clair que les gens n'optent pas pour des prêts à intérêt élevé par choix, mais en raison d'un manque d'options. Ces prêts ne sont rien d'autres que des prêts abusifs. En fait, en l'absence de produits alternatifs, la tendance est à un plus grand nombre de personnes qui prennent des prêts à versement, ce qui signifie une dette plus élevée. Les banques doivent jouer un rôle beaucoup plus proactif en veillant à ce que chacun ait accès à des services bancaires équitables. En outre, la pandémie en cours a démontré l'importance des efforts particuliers que les gouvernements doivent entreprendre pour protéger les droits des personnes en marge.

I. **ACORN recommande que le gouvernement fédéral oblige les banques à faire ce qui suit:**

- Provenir l'accès à un crédit à taux d'intérêt faible pour les situations d'urgence : Offrir un accès au crédit à taux d'intérêt faible garantirait aux personnes à revenu faible ou moyen des options en cas de problèmes financiers imprévus, de sorte qu'ils ne soient pas obligés de compter sur des prêteurs marginaux qui facturent des taux et des frais excessifs.
- Assurer une protection contre les découverts à faible taux d'intérêt : Une protection contre les découverts à faible taux d'intérêts permettrait aux personnes à revenu faible d'éviter les paiements manquants ou les chèques sans provision, le découvert couvrant temporairement les paiements lorsqu'il n'y a pas suffisamment de fonds disponibles, à rembourser avec intérêts.
- Pas d'attente sur les chèques : En bloquant les chèques, les banques poussent les personnes à faible revenu à trouver l'accès au crédit ailleurs. Plutôt que d'attendre la fin de la période de retenue des chèques, les personnes qui ont besoin d'accéder aux fonds immédiatement paieront des tarifs et des frais excessifs pour encaisser le chèque dans un point d'encaissement de chèques ou prendre un prêt sur salaire.

- Réduction des frais de FNS de 45 \$ à 10 \$:

Le taux actuel de 45 \$ est excessif et pousse de nombreuses personnes à recourir à des prêts abusifs. Il est moins coûteux de payer des intérêts allant jusqu'à 25 \$ (selon la province) sur un prêt sur salaire de 100 \$ que de remonter à un chèque de 100 \$ et de payer des frais FNS de 45 \$.

ii. Le gouvernement fédéral doit modifier le Code criminel pour baisser le taux d'intérêt maximal de 60 % à 30 %.

Comme le montre cette étude, de plus en plus de personnes optent pour des prêts à versement. Par conséquent, il est essentiel que le taux d'intérêt maximal soit baissé pour rendre les prêts plus abordables pour les emprunteurs à revenu modéré.

iii. Créer des réglementations plus strictes pour éviter que les gens ne soient poussés à prendre des produits optionnels :

Comme le montre l'étude, les prêteurs poussent les gens à prendre des produits optionnels tels que l'assurance. Certaines personnes ont déclaré qu'elles n'étaient même pas au courant de leur existence jusqu'à ce qu'un montant supplémentaire ait été débité de leur compte. Par conséquent, il faut une réglementation plus stricte afin que les entreprises aient des sanctions si elles poussent les gens à prendre de tels produits ou à en profiter sans même leur faire savoir qu'un tel produit est attaché à leurs prêts.

I. Créer une stratégie nationale contre les prêts abusifs :

La lutte contre les prêts abusifs au niveau national fournira l'occasion de combler les lacunes de la réglementation et permettra le partage des meilleures pratiques à travers le pays.

iv. Le gouvernement fédéral doit créer un fonds pour soutenir des solutions alternatives aux prêteurs abusives, comme les services bancaires postaux et les produits de crédit des coopératives de crédit destinés aux familles à revenu faible ou moyen :

En encourageant la création d'autres produits, le manque de services financiers pour les personnes à revenu faible ou moyen sera comblé, ce qui évitera à de nombreuses personnes à revenu faible et moyen de recourir aux prêts abusifs.

v. Créer un système de suivi national en temps réel (ou base de données) pour aider à arrêter les prêts de roulement :

Une base de données en temps réel qui conserve un enregistrement des prêts sur salaire, à versement et prêts à titres garantirait que les emprunteurs ne prennent pas plusieurs prêts auprès de différents prêteurs. Cela aiderait à éviter les prêts de roulement, où les clients empruntent à un prêteur pour payer un prêteur existant, évitant ainsi aux clients de sombrer dans les pièges de la dette.

B. Recommandations spécifiques aux prêts en ligne

- Toutes les protections des consommateurs appliquées à l'exploitation avant des magasins doivent s'appliquer aux prêts en ligne.
- L'analyse législative montre que si de nombreuses provinces font référence aux prêts PRIS sur Internet ou aux prêts à distance, ces règlements concernent principalement les prêts sur salaire. À l'exception du Manitoba et de la Colombie-Britannique (où les règlements n'ont pas encore été appliqués), peu de provinces ont des règlements

concernant les prêts à versement en ligne. Étant donné la tendance croissante vers les prêts à versement, il est essentiel que les provinces établissent des règlements spécifiques concernant les prêts à versement pris en ligne.

- Un autre facteur qui rend les prêts en ligne plus susceptibles d'être utilisés à mauvais escient, c'est la manière par laquelle les prêteurs fournissent des informations sur leur site Web. De nombreuses personnes qui finissent par prendre des prêts à intérêt élevé se trouvent dans des situations de vulnérabilité et peuvent ne pas être pleinement conscientes ou avoir accès à l'information qui doit être vérifiée avant de prendre un prêt. Par conséquent, il est extrêmement important que les provinces adoptent des réglementations strictes afin que les prêteurs partagent des informations de manière transparente sur leur site Web, en particulier sur leur licence, leur emplacement, le coût d'emprunt, l'annulation des prêts, les produits optionnels, etc.
- S'il y a des produits optionnels attachés au prêt, le règlement doit permettre une divulgation plus précoce de la présence et du coût des frais optionnels - c'est-à-dire pas au moment de la signature.
- Surtout lorsqu'une personne contracte un prêt en ligne, la réglementation doit garantir qu'une personne soit disponible en personne (et pas seulement en ligne) ou qu'il y ait un accès facile pour répondre aux questions ou aux doutes que la personne peut avoir pendant ou après le prêt.
- Il doit y avoir beaucoup plus d'éducation des consommateurs concernant les prêts illégaux en ligne.

Références

Barrett, Denise et Conseil des consommateurs du Canada. «Expérience des consommateurs avec un crédit à coût plus élevé.» Conseil des consommateurs du Canada, juillet 2018, 223.

https://www.consumerscouncil.com/site/consumers_council_of_canada/assets/pdf/ccc_810774_higher_cost_credit_report_web.pdf

Barrett, Denise et Conseil des consommateurs du Canada. «Expériences des consommateurs dans les prêts sur salaire en ligne», 2015, 114.

http://www.consumerscouncil.com/site/consumers_council_of_canada/assets/pdf/ccc_online_payday_loans_web.pdf

Bond, Sabrina. Combler l'écart: les prêteurs sur salaire du Canada. Ottawa: la conférence Conseil du Canada, 2016.

Board of Canada, 2016https://www.conferenceboard.ca/temp/9a7bc588-a989-4a8c-9264-7a5dfcdbc3ab/8369_Filling-the-Gap_RPT.pdf

Buckland, Jerry. «Un examen socio-économique des clients des prêts sur salaire: pourquoi et comment les gens utilisent les prêts sur salaire.» Dans Les prêts sur salaire au Canada dans un contexte mondial, 65–81. Springer, 2018.

Buckland, Jerry, Chris Robinson et Brenda Spotton Visano. "Conclusion." Dans Les prêts sur salaire au Canada dans un contexte mondial, 1re éd., 219–35. Suisse: Palgrave Macmillan, 2018.

Cardus. (2016). Miser sur les marges: trouver des moyens de créer un marché du crédit à petit dollar favorable. Disponible à: <https://www.cardus.ca/research/work-economics/reports/banking-on-the-margins/>

Dijkema, Brian et Rhys McKendry. 2016. Miser sur les marges: trouver des moyens de créer et de favoriser un marché du crédit à petit dollar. Hamilton: Cardus.

<https://www.cardus.ca/research/work-economics/reports/banking-on-the-margins/>

Duncan MacDonald and Chris Matier, "Household Indebtedness and Financial Vulnerability" (Ottawa: Office of the Parliamentary Budget Officer, January 19, 2016).

El Hazzouri, M., El-Bialy, R., Main, K., et Fossen, R., 2019. «Pour le meilleur ou pour le pire? Accès des emprunteurs à faible revenu au crédit à la suite des changements réglementaires pour les prêts sur salaire. » Manuscrit non publié.

Fantauzzi, Joe, «Prêts prédateurs: une enquête auprès des utilisateurs de services financiers alternatifs à intérêt élevé». 2016. Centre canadien de politiques alternatives, Ontario.

<https://www.policyalternatives.ca/sites/default/files/uploads/publications/Ontario%20Office/2016/12/CCPA-ON%20predatory%20lending%20Dec%201.pdf>

Financial Consumer Agency of Canada, "Payday Loans: Market Trends", 2016.
<https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/programs/research/payday-loansmarket-trends.html>

Henderson, Gail E, Kevin Akrong, and Diane Wu. Online Payday Lenders "Canadian Financial Diaries: Financial Rules and Regulations Relevant to Canadian Low-Income Households," 2019, 80.

Kitching, A., Starky, S. & Bergevin, P. (2006). Bill C-26: An Act to amend the Criminal Code (criminal interest rate). Available at:
https://lop.parl.ca/sites/PublicWebsite/default/en_CA/ResearchPublications/LegislativeSummaries/391LS541E

Gordon Isfeld, "Canadians' Household Debt Climbs to Highest in G7 in World-Beating Borrowing Spree," Financial Post, March 16, 2018,
<https://business.financialpost.com/investing/outlook/canadians-household-debt-highest-in-g7-with-crunch-on-brink-of-historic-levels-pbo-warns>; Canada Mortgage and Housing Corporation, "Household Debt-to-Income Ratio Near Record High," December 13, 2018,
<https://www.cmhc-schl.gc.ca/en/housing-observer-online/2018-housing-observer/household-debt-income-ratio-near-record-high>

Luo, Christina. "Eliminating Online Payday Loans." 10 Ideas for Economic Development. New York, NY: Roosevelt Institute, 2013. <http://rooseveltinstitute.org/wp-content/uploads/2015/11/133138315-10-Ideas-for-Economic-Development-2013.pdf#page=16>.

Montezemolo, Susanna. "Payday Lending Abuses and Predatory Practices." The State of Lending in America & Its Impact on US Households, Center for Responsible Lending, 2013.

Robinson, Chris. "A Business Analysis of the Payday Loan Industry." In Payday Lending in Canada in a Global Context, 83–127. Springer, 2018

Smarter.loans, "The State of Alternative Lending in Canada 2018 Study". 2018.
<https://smarter.loans/the-state-of-alternative-lending-in-canada-2018-study>

Smarter.loans, "The state of alternative lending in Canada: 2019 results". 2019.
<https://smarter.loans/smarter-loans-alternative-lending-canada-study-2019.pdf>

Statistics Canada, "Table 11-10-0057-01 Survey of Financial Security (SFS), Assets and Debts by after-Tax Income Quintile, Canada, Provinces and Selected Census Metropolitan Areas (CMAs) (x 1,000,000)."

Statistics Canada. (2017). Canadian income survey. Available at
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/190226/dq190226b-cansim-eng.htm>

Stephen S Poloz, Canada's Economy and Household Debt: How Big Is the Problem? (Yellowknife: Bank of Canada, 2018), <https://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2018/05/remarks-010518.pdf>.

The Canadian Payroll Association.

https://www.payroll.ca/PDF/News/2017/NPW/CPA_NPW_Survey_-_national_news_release_-_2017_FINA.aspx

Visano, B.S. & Burnett, M. (2015). A vision for a better Canada requires cooperation.

Available at: <https://informedopinions.org/amplify-women/graduate-showcase-2017/graduate-showcase-2016/a-vision-for-a-better-canada-requires-cooperation/>

Ziegler, Tania, E.J. Reedy, Annie Le, Randall S. Kroszner, Bryan Zhang and Kieran Garvey. "2017 Americas Alternative Finance Industry Report". 2017

https://www.jbs.cam.ac.uk/fileadmin/user_upload/research/centres/alternative-finance/downloads/2017-06-americas-alternative-finance-industry-report.pdf

Association of Community Organizations for Reform Now Canada a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada ou du gouvernement du Canada.