

# Pandémie et prêts à coût élevé : Impact sur les personnes à faibles et modérés revenus



Recherche menée par ACORN Canada

Méthodologue du projet : Professeur Brenda Spotton, Université York

Expert externe : Professeure Gail Henderson, Professeure agrégée / Doyenne associée, Relations professorales et politique académique, Université Queen's, Kingston

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.

Pour plus de détails, contactez ACORN

**ACORN Canada National**

715B, avenue Danforth Toronto, ON M4J 1L2

Téléphone: 416-461-5322

[canadaacorn@acorncanada.org](mailto:canadaacorn@acorncanada.org)

# Table des matières

Résumé exécutif

Introduction et analyse de la littérature

Résultats de l'enquête d'ACORN

Témoignages

Recommandations

Annexe - Enquête

# Résumé exécutif

ACORN Canada a mené une étude pour comprendre l'impact de la pandémie sur la situation financière des personnes à revenus faibles et modérés et dans quelle mesure elle a conduit à l'utilisation de prêts à coût élevé. Pour cette étude, les prêts à coût élevé sont définis comme des prêts tels que les prêts sur salaire, les prêts à tempérament, les prêts sur titre, etc. qui ne relèvent pas des institutions bancaires traditionnelles. En général, ces prêts ont un taux d'intérêt annuel de plus de 30 %.

La pandémie n'est pas terminée, et ses effets sont durables. Plusieurs secteurs de l'emploi continuent d'être touchés par la pandémie. En outre, les programmes de soutien gouvernementaux ont soit pris fin, soit été remplacés par des programmes dont la portée est beaucoup plus limitée.

ACORN est une organisation composée de membres à revenus faibles et modérés qui ont mené une campagne en faveur des services bancaires équitables et de la fin des prêts prédateurs. Dans le passé, ACORN Canada a obtenu des réglementations plus strictes sur les prêts sur salaire au niveau provincial et municipal. Ces dernières années ont été marquées par une tendance inquiétante : les prêteurs sur salaire proposent de plus en plus souvent des prêts à tempérament, c'est-à-dire des prêts plus importants sur une période beaucoup plus longue. Les prêteurs sont également autorisés à facturer un taux d'intérêt annuel de 60 % plus les assurances, les frais, etc. pour ces prêts.

C'est dans ce contexte qu'ACORN a mené une enquête entre novembre 2021 et janvier 2022. L'enquête en ligne, dans les deux langues officielles, a été envoyée par courriel aux membres d'ACORN au niveau national. Au total, 440 personnes ont participé à l'enquête, dont 113 ont déclaré avoir dû contracter un prêt à coût élevé, notamment en raison de la pandémie. Les résultats sont donc basés sur les réponses de 113 personnes. En plus de l'enquête, des conversations approfondies ont eu lieu avec quelques personnes qui ont exprimé leur volonté de partager leur expérience. Celles-ci ont été capturées en tant que témoignages dans le rapport.

Le rapport présente les résultats en détail. Voici quelques-unes des principales conclusions :

1. Le rapport démontre clairement l'impact dévastateur de la pandémie sur la situation financière des gens. Non seulement leur situation financière a été gravement touchée par la pandémie, mais de nombreuses personnes continuent de dépendre d'un soutien financier. Pire encore, beaucoup de gens ne voient pas leur situation financière s'améliorer. La plupart des gens ont exprimé leur inquiétude quant à la fin ou à la liquidation de l'aide fédérale.
2. En ce qui concerne le type de prêt à coût élevé, alors que les prêts sur salaire continuent d'être le type prédominant de prêt à coût élevé, les prêts à tempérament continuent de voir une augmentation avec une proportion presque égale de personnes déclarant avoir contracté un prêt à tempérament.
3. Il est important de noter que si près de 40 % des personnes interrogées ont mentionné avoir contracté des prêts une ou deux fois, un quart des personnes interrogées ont déclaré avoir contracté des prêts 10 fois ou plus. Cela révèle la nature exploitante des prêteurs à coût élevé, car leur objectif n'est pas d'aider les gens mais de s'assurer que la personne qui a contracté un prêt se retrouve piégée dans le cercle vicieux de l'endettement.

4. Les raisons pour lesquelles les gens sont obligés de prendre ces prêts sont de faire face à des dépenses de base telles que le loyer, l'épicerie, les réparations de voiture, etc.
5. Les prêteurs continuent d'exploiter les vulnérabilités des gens. Ne pas expliquer le coût de l'emprunt dans son intégralité, proposer des prêts sous prétexte d'améliorer le score de crédit ou joindre une assurance au prêt pour soutirer plus d'argent - ne sont que quelques exemples de la manière dont les prêteurs profitent de la situation des gens.
6. Il est clair que ce n'est pas une préférence mais un manque de choix qui est le principal facteur qui pousse les personnes à revenus faibles et modérés à contracter des prêts à coût élevé. La majorité des gens s'adressent d'abord à la banque ou à une institution bancaire traditionnelle avant de s'adresser à un prêteur sur salaire. Les banques ne profitent donc pas aux personnes qui en ont le plus besoin. En fait, en cas de défaut de paiement dû à une situation financière difficile, les gens sont pénalisés par les frais exorbitants de chèque sans provision facturés par les banques et les frais facturés par les prêteurs à coût élevé.

Le gouvernement doit agir de toute urgence pour fournir ou améliorer l'accès des gens à des services bancaires équitables. ACORN demande au gouvernement fédéral de prendre les mesures suivantes :

- Abaisser le taux d'intérêt criminel de 60 % à 30 % pour les prêts à tempérament. Veillez à ce que le taux maximal comprenne tous les coûts associés au prêt, tels que les amendes, les frais, les pénalités, les assurances ou tout autre coût connexe.
- Le gouvernement fédéral doit obliger les banques à offrir un prêt abordable aux personnes à faible et moyen revenu, soutenu par le gouvernement du Canada, afin qu'elles puissent éviter les prêteurs prédateurs en période de crise financière personnelle.
- Le gouvernement fédéral doit soutenir d'autres alternatives comme la banque postale.
- Les banques doivent réduire les frais de chèque sans provision de 45 \$ à 10 \$.

# Introduction

L'absence totale ou l'accès inadéquat aux services bancaires réguliers a poussé des millions de Canadiens à se tourner vers des prêteurs marginaux tels que Money Mart, Easy Financial, Cash Money et bien d'autres qui appliquent des taux d'intérêt exorbitants auxquels s'ajoutent des frais, des produits optionnels et d'autres charges. Pour les prêts sur salaire (prêts de faible montant ne dépassant pas 1 500 \$ et devant être remboursés dans un délai de 62 jours), les taux d'intérêt peuvent atteindre 500 % dans certaines provinces. L'autre type de prêt à coût élevé qui connaît un succès croissant est le prêt à tempérament, qui porte généralement sur des montants beaucoup plus importants à payer sur une plus longue période. Réglementés au niveau fédéral, les prêteurs peuvent légalement facturer un taux d'intérêt annuel de 60 % sur les prêts à tempérament, les frais pour les produits optionnels tels que les assurances, etc. s'ajoutant aux intérêts.

Parmi les familles canadiennes endettées, 4 pour cent ont déclaré avoir eu recours à un prêt sur salaire au moins une fois au cours des trois dernières années, mais ce chiffre est beaucoup plus élevé pour les personnes à faible revenu, les locataires, les femmes, les peuples autochtones et autres (Statistique Canada, 2019). En fait, la plus récente étude annuelle sur les faillites de Hoyes et Michalos (2021) montre que le débiteur insolvable moyen en 2021 devait 50 484 \$ en dettes non garanties, soit une hausse de 3,3 % par rapport à 2020. Trente-huit pour cent d'entre eux avaient au moins un prêt sur salaire, ce qui reste inchangé par rapport aux années précédentes.

Alors que des dizaines de milliers de personnes à faible et moyen revenu se débattaient, vivant d'un chèque de paie à l'autre, la pandémie a exacerbé les inégalités existantes. Il existe aujourd'hui suffisamment de preuves qui démontrent l'impact disproportionné de la pandémie de COVID-19 sur la vie des communautés les plus défavorisées. Dans le même temps, les données suggèrent une concentration de la richesse chez quelques individus et sociétés qui gagnent le plus, y compris les grandes banques canadiennes, malgré la pandémie. Alors que les couches les plus pauvres et les plus défavorisées de la population voyaient leur emploi disparaître ou étaient confrontées à une réduction substantielle de leurs heures de travail, les cadres supérieurs, les PDG et les grandes entreprises voyaient leur richesse augmenter de façon considérable.

La pandémie n'est pas terminée. En fait, de nombreuses autres personnes ont perdu leur emploi en raison d'une nouvelle vague de lockdowns due à l'apparition de nouvelles variantes du COVID-19. Ces derniers mois ont également été marqués par la fin d'une série de programmes de soutien gouvernementaux et de modifications des politiques, comme celles apportées au système d'assurance-emploi pendant le COVID. Au cours de la même période, les grandes banques ont également augmenté le solde de dépôt minimum nécessaire pour bénéficier de réductions de frais. La plupart des comptes de base exigent désormais au moins 4 000 \$ pour éviter les frais, qui s'élèvent à 16 \$ et plus par mois ! En outre, les personnes à revenus faibles et modérés continuent à devoir faire face à des frais élevés pour les fonds insuffisants ou les chèques sans provision, allant de 45 \$ à 48 \$.

C'est dans ce contexte qu'ACORN Canada a mené une enquête pour évaluer dans quelle mesure les personnes à faible et moyen revenu ont été contraintes de se tourner vers des prêts à coût élevé, notamment en raison de l'impact de la pandémie sur leur situation financière.

## **Définition des prêts à coût élevé**

Dans le cadre de cette étude, les prêts à coût élevé sont définis comme des prêts tels que les prêts sur salaire, les prêts à tempérament, les prêts sur titre, etc. qui ne relèvent pas des institutions bancaires traditionnelles. En général, ces prêts ont un taux d'intérêt de plus de 30 % par an.

## **Qu'est-ce que ACORN ?**

ACORN Canada, l'Association des organisations communautaires pour la réforme maintenant, a été fondée en 2004. Nous sommes une organisation de base qui s'est rapidement développée pour devenir l'une des voix les plus efficaces du pays pour les Canadiens à faible et moyen revenu. Avec plus de 160 000 personnes à revenu faible à modéré réparties dans 24 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 à modéré sur les questions de justice sociale et économique.

Les membres d'ACORN ont une assez longue histoire de campagne et de plaidoyer pour s'assurer que les personnes à faible revenu et autres personnes vulnérables ont accès à des services bancaires équitables. Nous avons pu obtenir des gains politiques importants, notamment dans le domaine des prêts sur salaire, au niveau provincial et municipal. Dernièrement, ACORN a obtenu une victoire politique importante lorsque le gouvernement fédéral s'est engagé à sévir contre les prêteurs prédateurs en révisant le taux d'intérêt criminel, ce qui est également reflété dans la lettre de mandat du ministre des Finances.

Étant donné que la pandémie continue d'avoir un impact négatif sur les consommateurs à revenus faibles ou modérés, il est nécessaire de comprendre les options de crédit dont disposent les gens en cas de crise sanitaire et financière. Cela s'est fait par le biais d'une enquête et de conversations approfondies avec des personnes qui ont accepté de partager leurs expériences.

# Revue de la littérature

COVID-19 a affecté chaque individu de plus d'une façon. La pandémie a particulièrement exacerbé les difficultés rencontrées par les personnes à faibles et moyens revenus. Comme le dit le ministère des Finances (2021), les pires répercussions économiques de la pandémie ont été subies par ceux qui pouvaient le moins se le permettre. Les travailleurs à faible salaire ont été jusqu'à six fois plus susceptibles de subir des mises à pied que les Canadiens riches. Les employés qui se situent dans les 10 pour cent inférieurs de la distribution des salaires horaires de 2019 - c'est-à-dire qui gagnent au plus 14 \$ de l'heure en dollars de 2019 - ont vu collectivement leurs heures de travail réelles totales diminuer de 45,5 pour cent, par opposition à l'augmentation de 14,2 pour cent des heures de travail réelles globales que connaissent leurs homologues qui se situent dans les 10 pour cent supérieurs de la distribution des salaires horaires de 2019 - qui gagnent au moins 46,94 \$ de l'heure en dollars de 2019. Les Canadiens racialisés et les Noirs sont beaucoup plus représentés dans les emplois à faible salaire.

Aujourd'hui, il y a eu environ 268 000 pertes nettes d'emplois parmi les travailleurs à bas salaire depuis février 2020, contre environ 40 000 sur la même période pendant la Grande Récession, en tenant compte de la croissance démographique. Une analyse de la CIBC réaffirme que la récession COVID-19 a été la plus asymétrique de l'histoire du Canada (2021).

Avec le début de la pandémie, le gouvernement fédéral a annoncé une série de mesures pour soutenir les familles et les individus. Près de 9 millions de Canadiens ont bénéficié de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) - un programme qui a aidé des millions de personnes qui auraient autrement été laissées pour compte par le système actuel d'assurance-emploi. En effet, au 4 octobre 2020, un total de 27,57 millions de demandes de PCU et d'assurance-emploi ont été reçues. Compte tenu de l'impact disproportionné de la pandémie sur les travailleurs à bas salaire, parmi tous les travailleurs qui gagnaient au moins 5 000 \$ en 2019 et qui se situaient dans les 10 pour cent inférieurs de la distribution des revenus d'emploi, plus de la moitié (55,3 %) ont reçu des paiements PCU en 2020, tandis que seulement environ 1 travailleur sur 10 (11,3 %) dans les 10 % supérieurs de la distribution des revenus d'emploi de 2019 a reçu des paiements PCU en 2020. Certains groupes de travailleurs, comme ceux des minorités visibles, les femmes et les jeunes des minorités visibles, les travailleurs autochtones, étaient plus susceptibles de recevoir des paiements de PCU (Morissette et al, 2021).

La pandémie n'est pas encore terminée. Avec de nouvelles variantes et une situation en constante évolution, les travailleurs précaires et les autres personnes vulnérables continuent d'être touchés. En fait, alors que la situation de l'emploi s'améliorait, le Canada a connu une perte de 200 000 emplois en janvier en raison des arrêts de production du COVID-19 liés à la variante Omicron (Statistique Canada, 2022).

La vague de pertes d'emploi récente a coïncidé avec la fin d'une série d'initiatives gouvernementales lancées par les gouvernements nationaux, provinciaux et locaux pour soutenir les individus et les familles pendant la pandémie. Si quelques programmes de soutien ont remplacé les précédents, les plus récents ont une portée beaucoup plus restreinte. De plus, les changements apportés au système d'assurance-emploi étaient temporaires et ont pris fin. Même le moratoire sur les expulsions a pris fin dans la plupart des provinces au milieu de l'année 2020, ce qui a augmenté le risque de se retrouver sans abri pour les personnes qui ont désespérément besoin d'aide pour payer des loyers qui montent en flèche.

Bien que les taux d'insolvabilité soient restés faibles, la situation devrait s'aggraver à mesure que l'aide gouvernementale diminue, que l'épargne s'épuise et que d'autres options telles que le report des prêts cessent d'exister. En fait, selon les dernières données sur l'insolvabilité rassemblées par Hoes Michalos (2022), bien que le nombre total de dépôts de demandes d'insolvabilité soit resté faible jusqu'en 2021, plus de 90 000 Canadiens et 30 000 Ontariens ont déposé une faillite ou une proposition de consommateur en 2021. En 2021, le débiteur insolvable moyen devait 50 484 \$ de dettes non garanties, soit une hausse de 3,3 pour cent par rapport à 2020 et le niveau le plus élevé observé depuis 2016.

Il y avait déjà des signaux forts d'une aggravation de la situation. Les données compilées par Hoyes montrent que le ratio dette/revenu du Canada était de 180,4 pour cent au début de la pandémie (Q1 2020). Si le ratio est redescendu à 162,8 pour cent au deuxième trimestre 2020, au troisième trimestre, le ratio a rebondi à 170,7 pour cent. Les données sur le passif des ménages montrent que les prêts non hypothécaires n'ont cessé d'augmenter depuis mai 2020. À 793,5 milliards de dollars en octobre 2020, la dette non hypothécaire a rebondi et n'est plus que de 1 pour cent inférieure aux niveaux pré-pandémiques de 802,2 milliards de dollars en février 2020. Les statistiques sur l'insolvabilité montrent également une augmentation de 21,6 % du nombre de dossiers d'insolvabilité déposés entre le deuxième trimestre de 2020 et le deuxième trimestre de 2021 (Bureau du surintendant des faillites Canada ; Hoyes, 2020).

Le risque d'insolvabilité ainsi que son impact sont beaucoup plus élevés pour les ménages à faible revenu. Comme le démontre l'étude de Prosper Canada (2020), COVID-19 est susceptible d'augmenter encore ce risque chez les ménages dont les coûts de remboursement des dettes sont élevés. Au début de la pandémie, en 2020, le Centre canadien de politiques alternatives (CCPA) a mis en évidence la vulnérabilité financière de certains groupes de revenus. Le rapport montre que sur les 3,4 millions de ménages canadiens qui sont locataires, 46 pour cent, soit 1,6 million de ménages, avaient seulement assez d'argent épargné pour payer leurs factures pendant un mois ou moins, selon l'analyse du CCPA. Vingt-quatre pour cent du total, soit 830 000 ménages, n'avaient pas assez de revenus pour passer une seule semaine sans salaire.

Un plus grand nombre de ménages à revenu faible ou moyen n'ont pas accès aux services financiers traditionnels. Comme le citent Buckland et Dong (2008), 15 pour cent des Canadiens de 15 ans et plus ne sont pas bancarisés, c'est-à-dire qu'ils n'ont aucune relation avec une institution financière traditionnelle. Vingt pour cent supplémentaires sont sous-bancarisés, ce qui signifie que leur engagement auprès du secteur financier classique reste limité, et même ces chiffres sont sous-estimés. La grande majorité de ces personnes exclues financièrement sont pauvres. De multiples enquêtes menées auprès des utilisateurs de crédit à coût élevé ont révélé que le manque d'accès à des formes plus traditionnelles de crédit comme une raison pour laquelle les utilisateurs accèdent aux prêts à coût élevé (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2016). Ce manque d'accès peut être dû à une multitude de raisons, y compris l'accès physique réel en raison de problèmes de mobilité ou de la rareté des emplacements dans le quartier d'un utilisateur, ainsi qu'un score de crédit trop faible pour obtenir d'autres sources de crédit à moindre coût (Barrett, 2018).

L'absence d'institutions financières classiques pousse les gens à s'en remettre à des formes d'endettement plus incertaines. Un rapport de Mulholand, Buck et Odu (2020) souligne que les ménages à faibles revenus sont moins nombreux à détenir des dettes adossées à des actifs que leurs homologues à revenus plus élevés. Seuls 20 pour cent des ménages endettés à faible revenu et 39 pour cent des ménages endettés à revenu modéré ont une dette hypothécaire, contre 55 à 71 pour cent des ménages endettés à des niveaux de revenu plus élevés. Parmi les ménages endettés à revenus faibles et modérés, plus de 90 % ont des dettes de consommation, mais la plupart n'ont pas d'hypothèque. Par conséquent, un plus grand nombre de ménages à revenus faibles et modérés ont des formes de dettes non

garanties, comme les prêts à tempérament, les prêts sur salaire, etc. Cinquante-neuf pour cent des ménages endettés à faible revenu et 56 pour cent des ménages endettés à revenu modéré ont une certaine dette de carte de crédit et/ou de prêt à tempérament. Ce chiffre descend à 45 pour cent pour les ménages du quintile de revenu le plus élevé. Malheureusement, l'ensemble de données combine les dettes de cartes de crédit et les prêts à tempérament et ne permet donc pas de différencier les ménages qui détiennent l'une, l'autre ou les deux formes de dettes. Cependant, étant donné que les ménages à revenus faibles et modérés ont accès à des sources de crédit formelles, ils sont plus susceptibles d'avoir une dette de prêt à tempérament.

ACORN Canada s'est adressé aux ménages à revenus faibles et modérés en 2020 pour comprendre leur accès aux institutions financières traditionnelles. L'enquête a révélé que 40 pour cent des personnes interrogées avaient contacté des banques avant de contracter un prêt à taux d'intérêt élevé, mais qu'elles ou un membre de leur famille ou un ami s'étaient vu opposer un refus. En fait, seuls 3 pour cent ont déclaré préférer un prêt à intérêt élevé. Une proportion presque égale, soit 30 pour cent, n'a pas de protection contre les découverts ou de ligne de crédit. Vingt pour cent des personnes ont une carte de crédit, mais 25 pour cent ont déclaré qu'elle a atteint son plafond.

L'étude d'ACORN Canada (2021) a révélé qu'une grande majorité, c'est-à-dire 70 pour cent des répondants, ont déclaré avoir contracté un prêt à intérêt élevé. En ce qui concerne le type de prêt à intérêt élevé, une grande majorité, soit 70 pour cent des répondants, ont déclaré avoir contracté des prêts sur salaire. Les prêts sur salaire sont des prêts à court terme ne dépassant pas 1 500 \$ qui doivent être remboursés dans un délai de 62 jours. Dans la plupart des provinces, le taux d'intérêt est proche de 500 pour cent. Une tendance plus inquiétante est l'augmentation des prêts à tempérament. Les prêts à tempérament sont des prêts d'un montant beaucoup plus élevé, variant de 1 500 \$ à 15 000 \$, avec un taux d'intérêt de 60 %, plus les frais, les frais de retard, l'assurance, etc. Les prêts à tempérament sont le produit de crédit qui connaît la croissance la plus rapide au Canada et constituent la plupart des prêts en ligne à coût élevé (Saltzman, 2015 ; Smarterloans.ca, 2019). Dans l'étude d'ACORN Canada, le pourcentage de personnes ayant contracté un prêt à tempérament a augmenté de 400 % entre 2016 et 2020. Environ 15 pour cent des personnes ont déclaré avoir contracté un prêt sur titre de voiture.

L'étude sur la faillite de Hoyes Michalos (2021) portant sur les personnes ayant déposé une demande d'insolvabilité en 2020 reflète également ces résultats. Près de 2 débiteurs sur 5 (38 %) avaient contracté un prêt auprès d'un prêteur sur salaire, un chiffre relativement inchangé par rapport aux 39 % de 2019. Cependant, parmi les personnes ayant contracté un prêt sur salaire, la dette moyenne de ce type de prêt a augmenté de 13,0 pour cent pour atteindre 6 534 \$ et le montant moyen des prêts à taux d'intérêt élevé a continué d'augmenter, de 9,7 pour cent pour atteindre 1 770 \$. Le pourcentage de prêts à montant élevé (2 500 \$ et plus) est passé à 25 pour cent en 2020, contre 21 pour cent un an plus tôt et seulement 15 pour cent en 2018. L'étude suggère que la frontière entre les prêteurs alternatifs faciles et les prêteurs sur salaire s'estompe, car les prêteurs sur salaire proposent des lignes de crédit et des prêts à tempérament faciles à obtenir. L'étude annuelle sur les faillites de Hoyes Michalos (2022) montre que 38 % des débiteurs avaient au moins un prêt sur salaire, ce qui reste inchangé par rapport aux années précédentes. La dette moyenne des personnes ayant contracté un prêt sur salaire était de 6 426 \$.

### **Impact de COVID-19 sur les consommateurs à revenus faibles et modérés**

Comme nous l'avons vu dans la section précédente, la pandémie a touché de façon disproportionnée les personnes à faible et moyen revenu. Dans le sondage d'ACORN Canada, on a demandé aux répondants s'ils avaient contracté des prêts à intérêt élevé en raison de la pandémie.

- À ce moment-là, 13 % des personnes interrogées avaient déclaré avoir dû contracter des prêts à taux d'intérêt élevé à cause de COVID-19.
- Près de 16 pour cent des personnes ont déclaré qu'elles ont manqué des paiements pour rembourser le prêt, tandis que 17 pour cent ont déclaré qu'elles ont manqué des paiements car elles sont confrontées à une situation financière difficile à cause du COVID.
- Lorsqu'on leur a demandé dans quelle mesure les prêteurs étaient prévenants s'ils manquaient ou avaient du mal à effectuer un paiement, un peu plus de 25 pour cent des répondants ont déclaré que les prêteurs avaient été soit inconsidérés soit extrêmement inconsidérés pendant la pandémie. Seuls 7 pour cent des répondants ont trouvé les prêteurs extrêmement prévenants.

### **Changements dans la législation sur le crédit à coût élevé pendant COVID-19**

Comme le montre la recherche d'Akrong et Henderson (2021), à l'exception de l'Ontario, aucune autre province ayant une législation réglementant les produits de crédit à coût élevé n'a modifié sa législation en réponse à COVID-19.

De plus, les modifications apportées par l'Ontario ne concernaient que les prêts sur salaire. Le 21 juillet 2020, l'Ontario a adopté une loi qui modifie la Loi de 2008 sur les prêts sur salaire afin de restreindre les taux d'intérêt et les frais que les prêteurs sur salaire peuvent exiger sur les prêts en souffrance et pour les chèques refusés - sans provision. Bien que ces mesures soient entrées en vigueur le 20 août 2020, elles ne s'appliquent pas aux prêts sur salaire consentis au cours des cinq mois précédents la présence de la pandémie au Canada.

Avant cette modification, la législation ontarienne sur les prêts sur salaire ne comportait pas de restrictions quant au taux d'intérêt que les prêteurs peuvent exiger sur les prêts en défaut. À compter du 20 août 2020, les prêteurs sur salaire pourront facturer un taux d'intérêt maximal de 2,5 pour cent par mois sur les prêts sur salaire en défaut. De plus, ces intérêts ne peuvent pas être composés, et les prêteurs ne peuvent pas facturer d'intérêts supplémentaires sur tout solde d'intérêts impayés.

Les modifications établissent également des frais maximaux de 25 \$ (frais de fonds insuffisants) pour un chèque, un débit préautorisé ou toute autre forme de paiement refusé. Les prêteurs ne peuvent facturer ces frais qu'une seule fois, peu importe le nombre de fois où un paiement a été refusé dans le cadre d'un contrat de prêt sur salaire particulier. Avant les modifications, la législation autorisait des "frais raisonnables" qui étaient censés refléter les coûts réels encourus par le prêteur pour un paiement refusé. Cette règle est maintenue pour les prêts consentis avant le 20 août 2020.

### **Conclusion**

L'examen de la littérature démontre clairement la dépendance croissante des prêts à coût élevé en l'absence d'accès aux institutions bancaires classiques. Ce problème est particulièrement préoccupant pour les personnes issues des communautés les plus défavorisées. Avec la diminution de l'aide gouvernementale, les difficultés d'accès à des emplois décents dans le contexte de la pandémie et le manque d'accès aux banques traditionnelles et aux coopératives d'épargne et de crédit, il est fort probable que ces personnes dépendent de prêts à coût élevé pour faire face aux dépenses de base.

# Résultats de l'enquête d'ACORN

Pour comprendre la situation sur le terrain en ce qui concerne l'utilisation des prêts à coût élevé, notamment en raison de la pandémie, ACORN a entrepris une enquête en ligne. Cette enquête a été réalisée entre novembre 2021 et janvier 2022. L'enquête a été menée dans les deux langues officielles - anglais et français. Afin de garantir que les données soient représentatives des consommateurs à revenus faibles et modérés, l'enquête a été diffusée par le biais d'un courriel envoyé aux membres d'ACORN dans tout le pays.

Étant donné que l'objectif de la présente étude est de comprendre l'utilisation des prêts à coût élevé en raison de la pandémie, la première question de l'enquête demandait si la personne avait dû contracter un prêt sur salaire, un prêt à tempérament, un prêt sur titre de voiture ou tout autre prêt ne relevant pas de l'institution bancaire traditionnelle en raison de la pandémie. Si la réponse à cette question était non, la personne était conduite à la fin de l'enquête.

Au total, 439 personnes ont répondu à l'enquête, dont 113 ont déclaré avoir contracté un prêt à coût élevé en raison de la pandémie. Par conséquent, les résultats de l'enquête discutés dans cette section se rapportent à 113 répondants. La plupart des réponses ont été reçues de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse et de l'Ontario, où ACORN a établi des chapitres.

L'enquête était divisée en plusieurs sections. Il n'était pas obligatoire de répondre à toutes les questions.

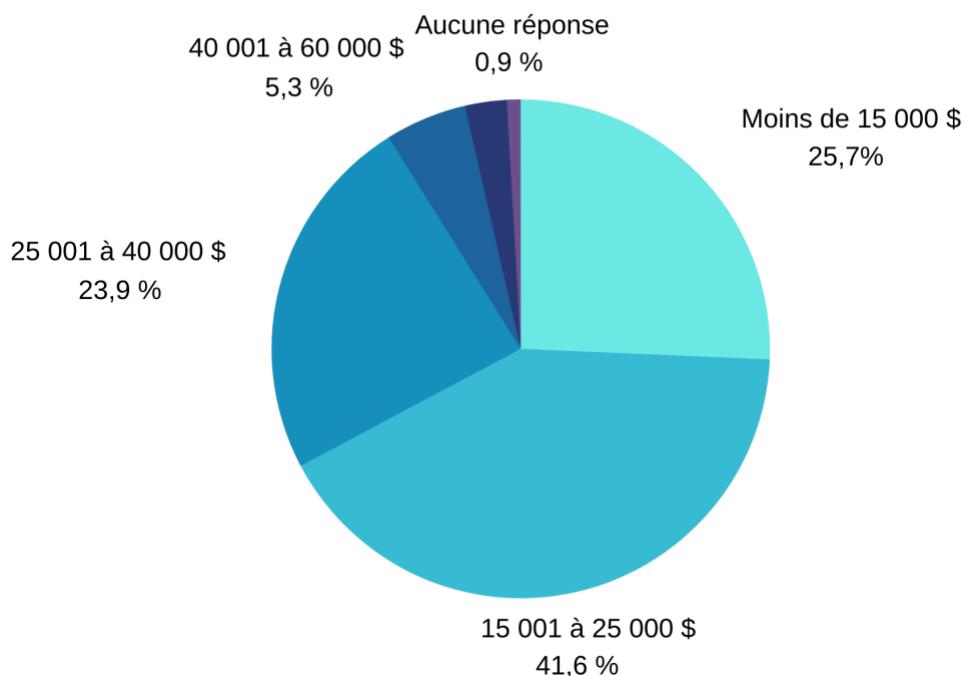
1. La première section comportait des questions relatives au profil personnel telles que le nom, l'adresse électronique, la ville, la source de revenus, la fourchette de revenus annuels individuels et le fait que la personne soit locataire ou propriétaire.
2. La deuxième section portait sur l'impact de la pandémie sur la situation financière d'un individu ainsi que sur la mesure dans laquelle il a pu obtenir une aide gouvernementale et si la situation s'améliore maintenant.
3. La troisième section concernait les prêts à coût élevé - le type de prêt contracté, le montant du prêt, la fréquence des prêts contractés au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie, le coût de l'emprunt, l'assurance et l'expérience globale du prêt.
4. La quatrième section consistait en des questions relatives aux institutions bancaires traditionnelles afin de comprendre l'accès de l'individu aux banques ou aux coopératives de crédit.
5. La dernière section posait des questions relatives à l'identité sexuelle et raciale.

Cette section examine en détail les résultats de l'enquête.

## 1. Informations démographiques

- Tranche de revenu individuel annuel
  - Un peu plus d'un quart des répondants ont déclaré que leur revenu individuel annuel était inférieur à 15 000 \$.
  - Quarante-deux pour cent des personnes interrogées ont déclaré un revenu compris entre 15 001 et 25 000 \$.
  - Un autre quart des répondants ont mentionné que leur revenu se situait entre 25 001 et 40 000 \$.
  - Très peu de répondants ont déclaré un revenu supérieur à 40 000 \$.

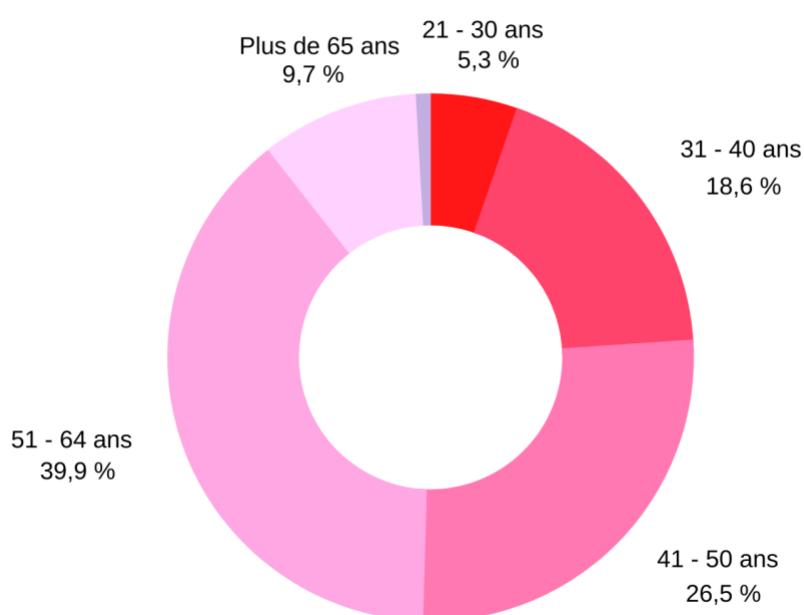
**Fig 1: Tranche de revenu individuel annuel**



- **Âge des répondants**

- La plus grande proportion de personnes (40 %) ayant contracté des prêts à coût élevé se situe dans la tranche d'âge des 51-64 ans.
- Vingt-sept pour cent des personnes ayant contracté un ou plusieurs prêts ont déclaré appartenir à la tranche d'âge des 41-50 ans.
- Un répondant sur cinq ayant contracté des prêts à coût élevé appartient à la tranche d'âge des 31-40 ans.
- Un répondant sur dix est âgé de plus de 65 ans.
- Très peu ont déclaré leur âge entre 21 et 30 ans.

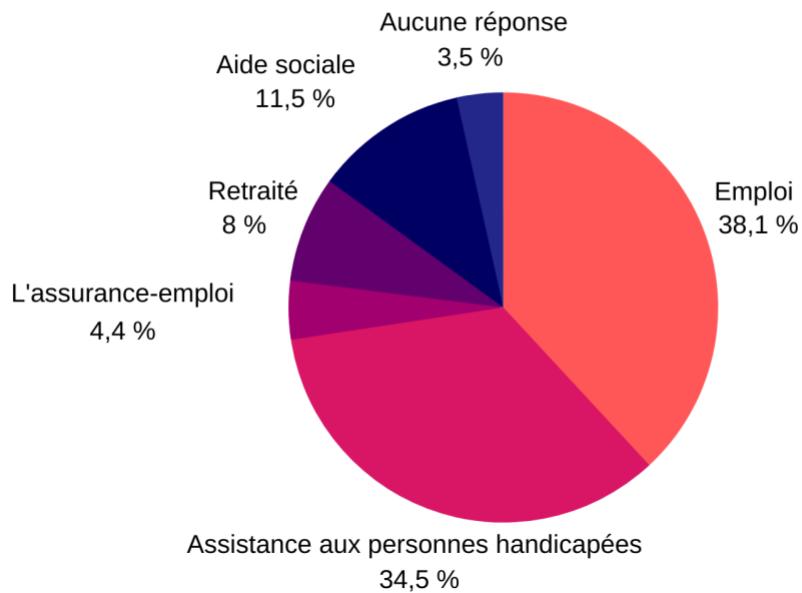
**Fig 2: Âge**



- **Principale source de revenus**

- Environ 40 pour cent des personnes interrogées ont déclaré que l'emploi était leur source de revenus.
- Trente-cinq pour cent des répondants ont déclaré que l'aide aux personnes handicapées était leur source de revenu.
- Un autre douze pour cent bénéficient de l'aide sociale.
- Environ 8 % sont des retraités.
- Certaines personnes (4%) ont déclaré que l'assurance-emploi était leur source de revenu.

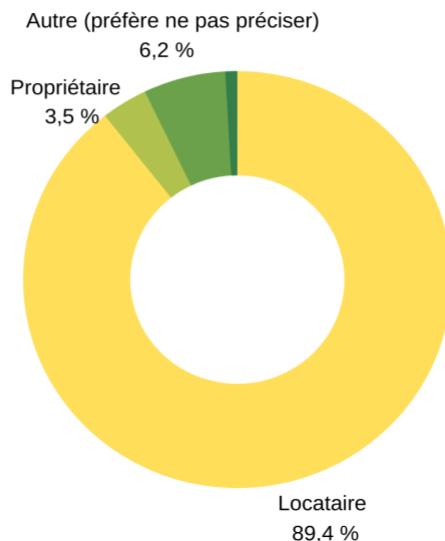
**Fig 3: Source de revenus**



- **Locataires ou propriétaires**

- Près de 90 pour cent des répondants sont des locataires. Seuls 5 pour cent des répondants se sont identifiés comme propriétaires.

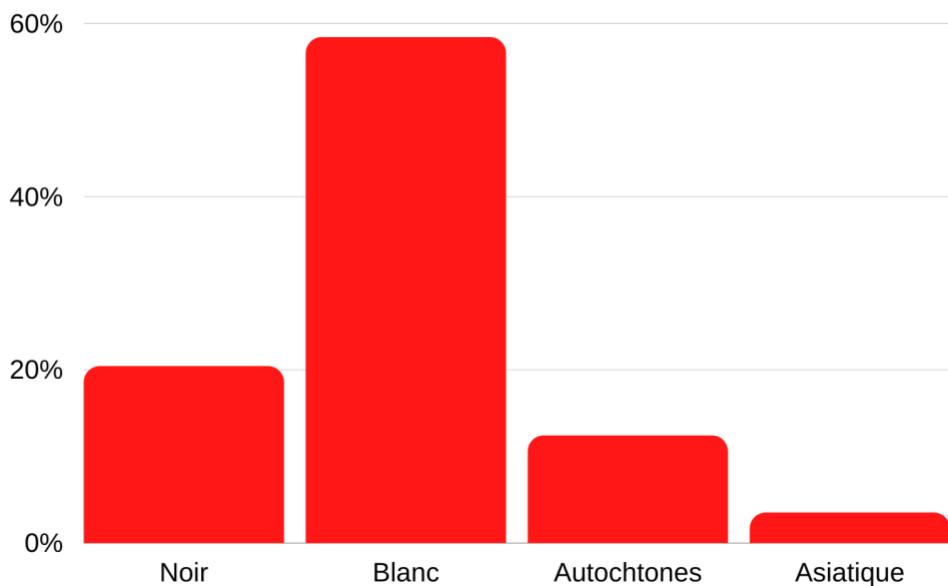
**Fig 4: Locataires vs. Propriétaires**



- **Identité raciale**

Soixante-deux pour cent des répondants se sont identifiés comme blancs. 22 % se sont identifiés comme étant racialisés (noirs). Treize pour cent se sont identifiés comme indigènes.

**Fig 5: Identité raciale**



- **Identité de genre**

La majorité des répondants qui ont répondu à cette question (63 %) se sont identifiés comme des femmes, tandis que 22 pour cent se sont identifiés comme des hommes. Certaines personnes se sont identifiées comme non-binaires.

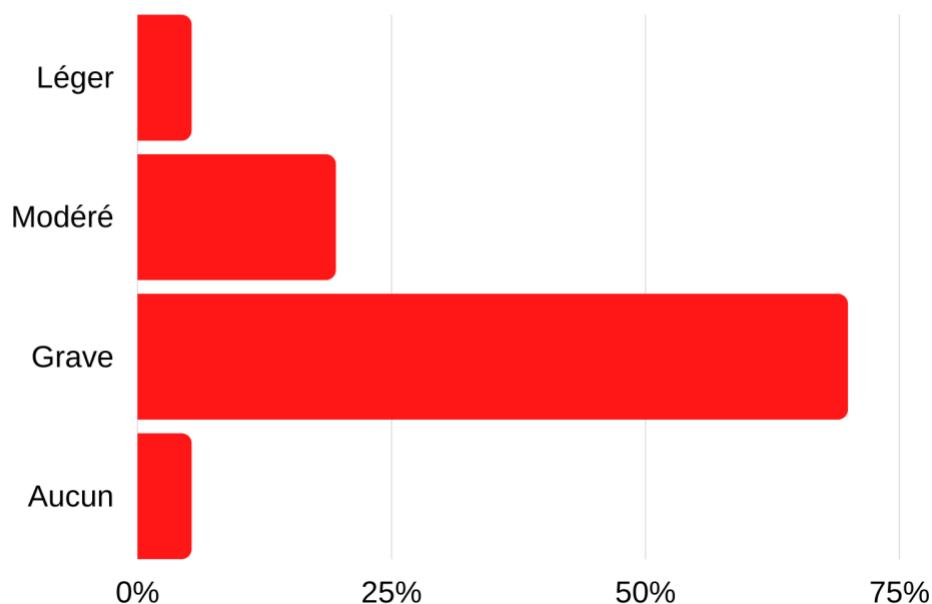
## 2. COVID et situation financière

- **l'Impact de la pandémie sur situation financière**

Les personnes interrogées ont été invitées à évaluer l'impact de la pandémie sur leur situation financière comme grave, modéré ou léger.

- 70 pour cent des personnes interrogées ont déclaré que la pandémie avait eu un impact grave sur leur situation financière.
- Environ 20 pour cent des personnes ont déclaré que l'impact a été modéré.
- Seuls 10 % des répondants ont déclaré que la pandémie avait eu un impact léger ou nul sur leur situation financière.

**Fig 6: Impact de la pandémie sur la situation financière**

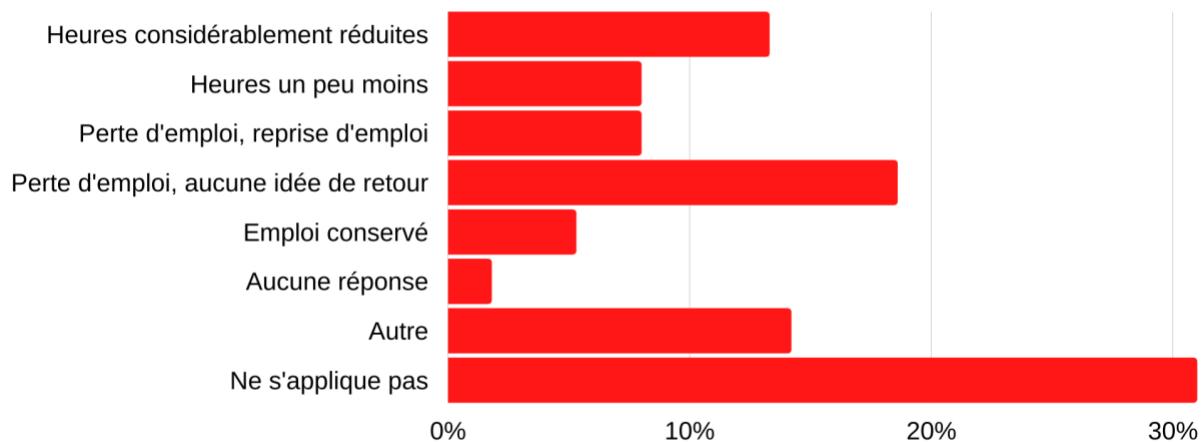


● **Impact de la pandémie sur l'emploi**

On a demandé aux répondants dans quelle mesure leur emploi avait été affecté par la pandémie.

- Près de 20 pour cent des personnes interrogées ont déclaré avoir perdu complètement leur emploi sans savoir quand elles pourraient reprendre le travail.
- Un autre treize pour cent ont déclaré que leurs heures de travail avaient été considérablement réduites.
- Huit pour cent ont déclaré que les heures sont un peu moins nombreuses.
- Un autre 8 % des personnes ont déclaré que leurs heures de travail avaient été affectées mais qu'elles avaient maintenant repris le travail.
- Seuls 5 % des répondants ont déclaré qu'ils avaient pu conserver pleinement leur emploi.

**Fig 7: Effet sur les heures de travail en raison de la pandémie**

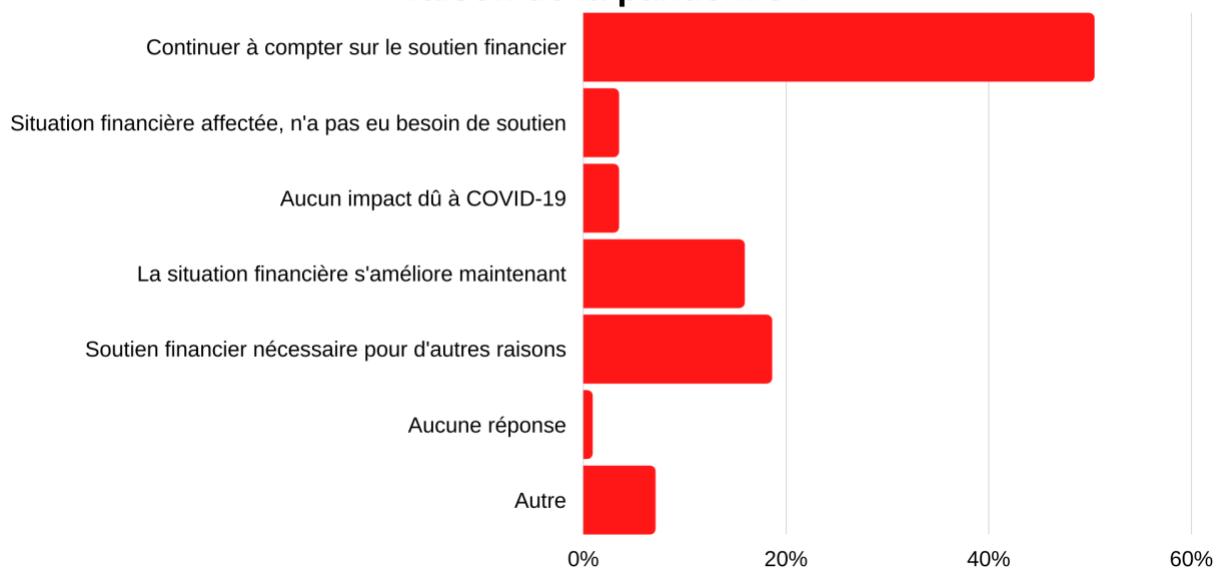


● **Besoin de soutien financier en raison de COVID-19**

Dans cette question, on a demandé aux gens s'ils ont eu besoin ou ont encore besoin d'un soutien financier en raison de la façon dont leur situation financière a été affectée par la pandémie.

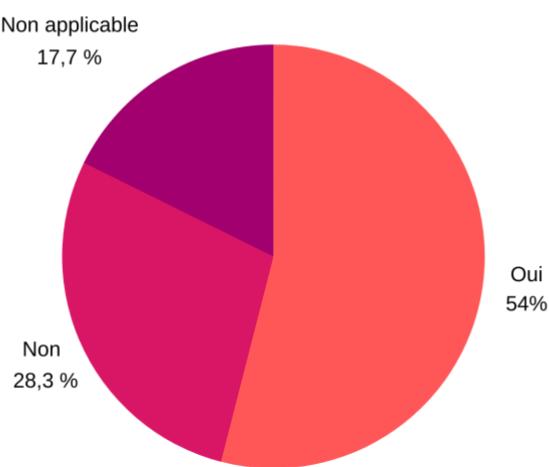
- La moitié des personnes interrogées ont déclaré que leur situation financière s'est aggravée à cause de COVID-19 et qu'elles continuent à dépendre d'un soutien.
- 20 pour cent des personnes interrogées ont déclaré qu'elles auraient eu besoin d'un soutien financier même sans la pandémie pour d'autres raisons.
- 16 pour cent ont déclaré que leur situation financière s'est détériorée mais qu'elle s'améliore maintenant.
- Seuls 4 % des répondants ont déclaré que leur situation financière n'avait pas du tout été affectée par COVID-19.

**Fig 8: Avez-vous ou avez-vous eu besoin d'un soutien financier en raison de la pandémie ?**



- Il est alarmant de constater que plus de la moitié des personnes interrogées ont déclaré avoir eu ou avoir encore besoin d'un soutien financier en raison de l'impact de la pandémie sur leur situation, mais qu'elles n'y ont pas eu droit.

**Fig 9: Avez-vous ou avez-vous eu besoin d'un soutien financier du gouvernement en raison de la COVID-19 mais n'y avez pas eu droit ?**

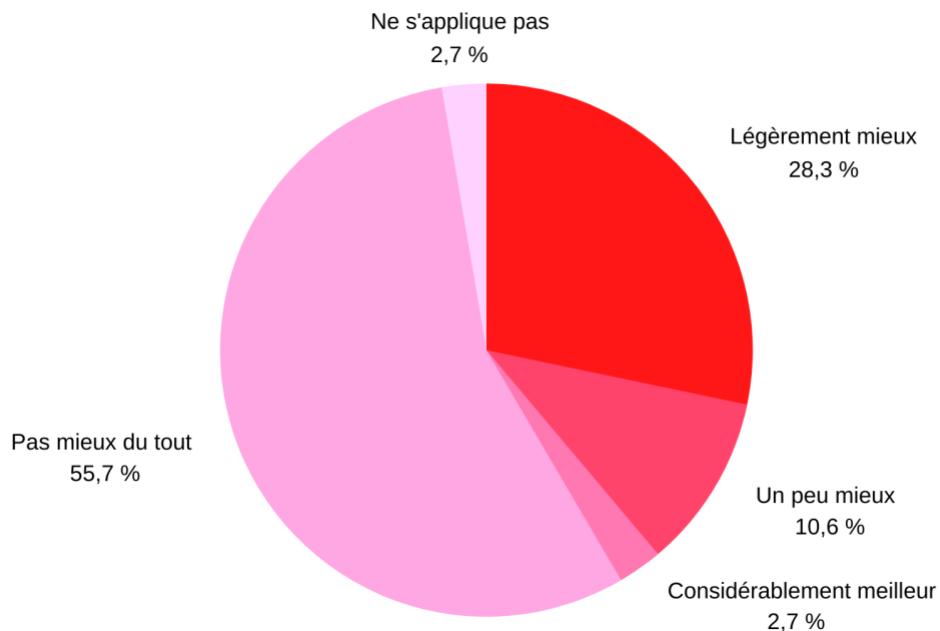


- État de la situation financière actuelle**

- Plus de la moitié des personnes interrogées ont déclaré qu'elles ne voyaient pas du tout leur situation financière s'améliorer.
- Un tiers des personnes interrogées ont déclaré que leur situation financière était légèrement meilleure.
- Un répondant sur dix a indiqué que la situation s'était quelque peu améliorée.

- Une proportion négligeable a mentionné que la situation financière s'améliorait de manière considérable.

**Fig 10: Voyez-vous votre situation financière s'améliorer maintenant ?**

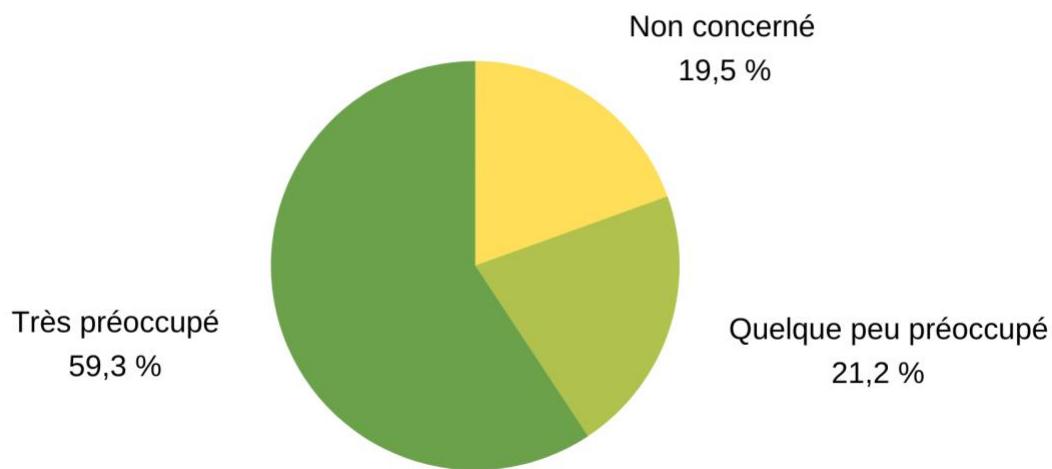


- **Réduction des aides au revenu à différents niveaux de gouvernement**

Étant donné que la série de mesures que le gouvernement a lancées pour aider les individus et les familles à faire face à la pandémie s'est terminée, a pris fin en 2021 ou a été remplacée par des mesures de portée beaucoup plus restreinte, cette question demandait si les gens étaient inquiets à ce sujet.

- 60 pour cent des personnes interrogées sont très préoccupées par la fin de l'aide fédérale.
- 21 pour cent des personnes interrogées ont déclaré qu'elles étaient quelque peu préoccupées et seulement 19 pour cent se disent non concernés.

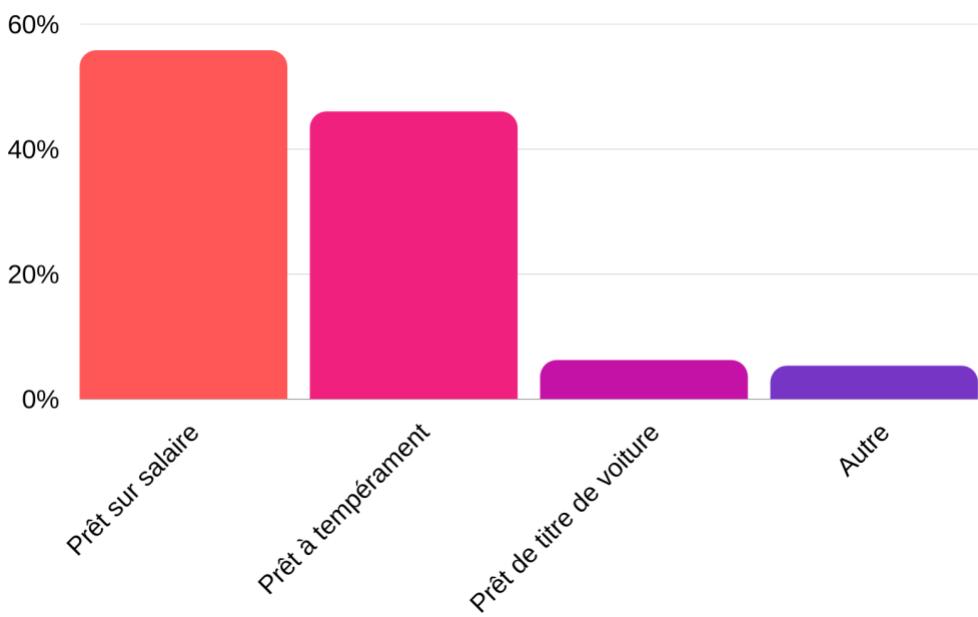
**Fig 11: Préoccupé par le fait que l'aide du gouvernement fédéral (PCU, PCRE etc. ou les changements apportés au système d'assurance-emploi) sont en train de disparaître ou ne sont plus disponibles ?**



### 3. Les prêts à coût élevé et COVID

- **Type de prêt contracté au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie**
  - Plus de la moitié des répondants ont déclaré avoir contracté un prêt sur salaire, c'est-à-dire un prêt de faible montant, habituellement jusqu'à 1 500 \$. Bien qu'il s'agisse de prêts de faible montant et à court terme, les taux d'intérêt varient de 300 à 500 pour cent d'une province à l'autre, ce qui place les personnes dans un piège d'endettement sans fin.
  - Ce qui est tout aussi inquiétant, c'est l'augmentation du nombre de prêts à tempérament - 46 pour cent des personnes - un nombre presque égal de personnes qui ont déclaré avoir contracté des prêts sur salaire - des prêts de plus de 1 500 \$ qui peuvent aller jusqu'à 15 000 \$ avec des paiements étagés sur plusieurs années. Le taux d'intérêt annuel peut atteindre 60 pour cent, mais les prêteurs sont également autorisés à facturer des frais, des pénalités, des assurances, etc. en plus du taux d'intérêt annuel de 60 pour cent. Une étude précédente d'ACORN a constaté une augmentation de 300 % de l'utilisation des prêts à tempérament entre 2016 et 2020 et cette étude réaffirme cette tendance. Cela signifie clairement que de plus en plus de personnes tombent dans des dettes non garanties plus importantes et sur une période beaucoup plus longue. En fait, les témoignages des membres d'ACORN recueillis en 2021 ont montré comment tant de personnes ont fini par payer plus du double du montant qu'elles avaient initialement emprunté, compte tenu des intérêts exorbitants.
  - Quelques personnes ont déclaré avoir pris un prêt de titre de voiture.

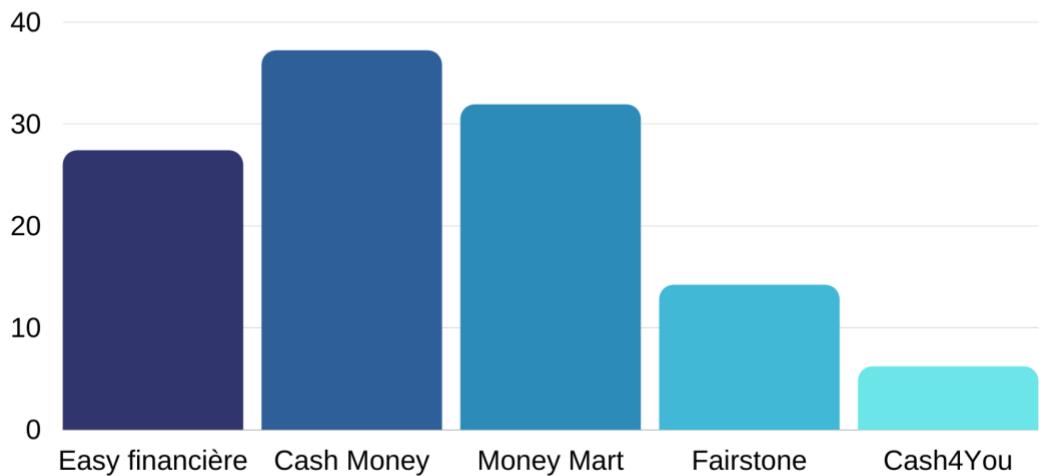
**Fig 12: Type de prêt contracté en raison de la pandémie**



- **Les 5 principaux prêteurs**

On a demandé aux répondants le nom du prêteur auprès duquel ils ont contracté le(s) prêt(s). Comme le montre la figure, les 5 principaux prêteurs qui sont apparus sont Cash Money, Money Mart, Easy Financial, Fairstone et Cash4You.

**Fig 13: Principaux prêteurs**



- **Montant emprunté**

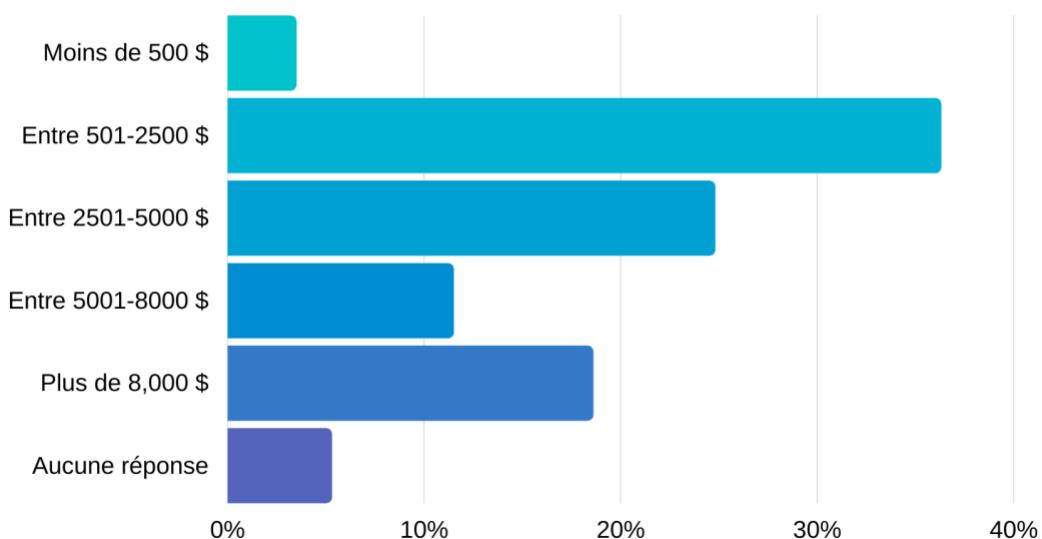
S'il est important de comprendre le type de prêt, il est tout aussi important de comprendre le montant emprunté par les particuliers au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie.

- Plus d'un tiers des répondants ont contracté un ou plusieurs prêts entre 500 et 2 500 \$.

- Un quart d'entre eux ont déclaré avoir contracté un ou plusieurs prêts d'un montant compris entre 2 501 et 5 000 \$.
- Environ 12 pour cent ont déclaré avoir contracté un ou plusieurs prêts d'un montant compris entre 5 001 et 8 000 \$.
- Un répondant sur cinq a déclaré avoir contracté un ou des prêts supérieurs à 8 000 \$.

**Il en ressort que plus de la moitié des personnes interrogées ont contracté un ou plusieurs prêts d'un montant supérieur à 2 500 \$- ce qui indique clairement que de plus en plus de personnes contractent des prêts à tempérament, c'est-à-dire des montants d'endettement plus élevés sur une plus longue période.** En fait, un faible pourcentage de personnes ont déclaré avoir contracté des prêts inférieurs à 500 \$.

**Fig 14: Montant total emprunté au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie**



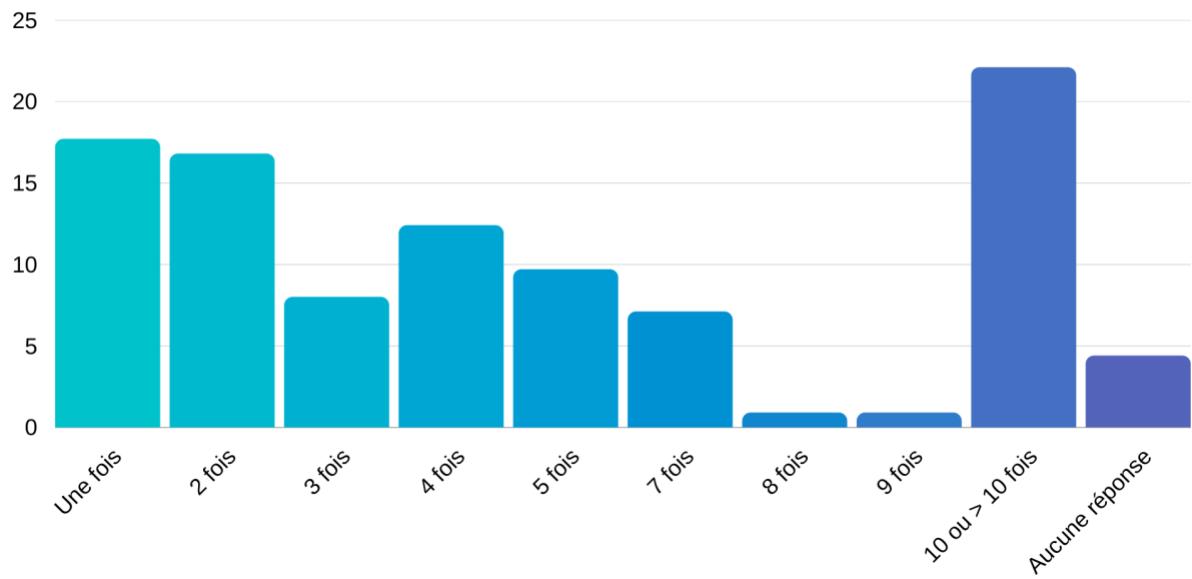
#### • Fréquence des emprunts

Les personnes interrogées ont été invitées à indiquer combien de fois elles avaient contracté un prêt à coût élevé au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie.

- Près de 40 pour cent des répondants ont mentionné avoir contracté des prêts une ou deux fois.
- Un quart des répondants ont déclaré avoir contracté des prêts 10 fois ou plus.
- Entre 11 et 14 pour cent des répondants ont déclaré avoir contracté des prêts 4 à 5 fois.

Ce résultat est d'une importance capitale car il démontre clairement la nature agressive et exploitante des prêteurs à coût élevé. Dès qu'une personne emprunte un prêt à coût élevé, elle tombe dans un cycle sans fin de dettes. Le fait qu'un quart des personnes interrogées aient contracté des prêts 10 fois ou plus illustre la nature de ces prêts prédateurs qui opèrent sur le dos des communautés les plus défavorisées.

**Fig 15: Fréquence des prêts contractés au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie**

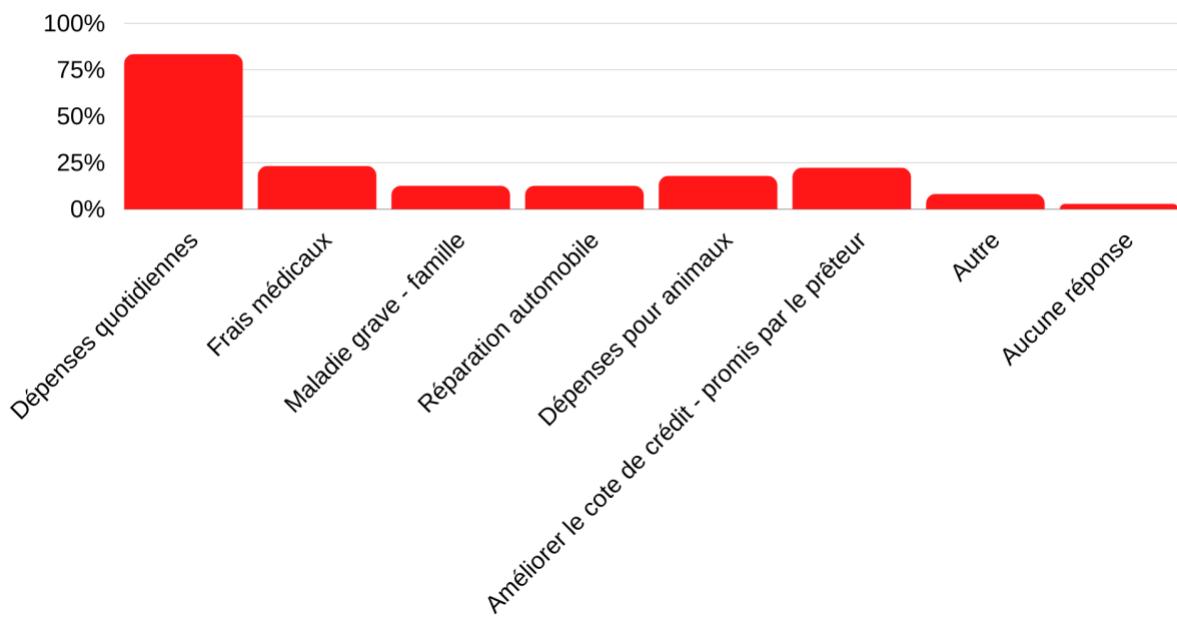


- **Raisons de l'emprunt**

Les personnes ont été invitées à choisir les dépenses qu'elles ont besoin de couvrir avec le(s) prêt(s). Les répondants pouvaient choisir plus d'une option.

- La grande majorité des répondants, 83 pour cent, ont déclaré avoir contracté le(s) prêt(s) pour faire face aux dépenses de subsistance quotidienne telles que le loyer, l'électricité, l'épicerie, le téléphone/téléphone portable/internet, etc.
- Vingt pour cent des répondants ont déclaré qu'ils devaient faire face à certaines dépenses médicales telles que les soins dentaires, les soins de la vue, etc.
- Douze pour cent ont contracté le(s) prêt(s) pour faire face à des dépenses importantes liées à la maladie grave ou à la fin de vie d'un membre de la famille.
- Un autre 12 pour cent a déclaré avoir contracté le(s) prêt(s) pour effectuer des réparations automobile.
- Une proportion égale (23 %) de personnes ont déclaré avoir contracté le prêt parce qu'elles pensaient que cela les aiderait à améliorer leur cote de crédit. Il est important de noter ce point. Il semble que les prêteurs à coût élevé disent aux gens que leur cote de crédit s'améliorera s'ils empruntent de l'argent au prêteur sur salaire. Cette affirmation n'est légitime que si le prêteur sur salaire signale l'activité de crédit du client aux agences d'évaluation du crédit. Sinon, de telles fausses promesses reviennent à profiter de personnes en situation de vulnérabilité et à utiliser de faux prétextes pour les exploiter.
- Dix-huit pour cent des personnes ont contracté un (des) prêt(s) pour s'occuper de leurs animaux de compagnie.

**Fig 16: Dépenses que vous avez besoin de couvrir par le(s) prêt(s) ?**

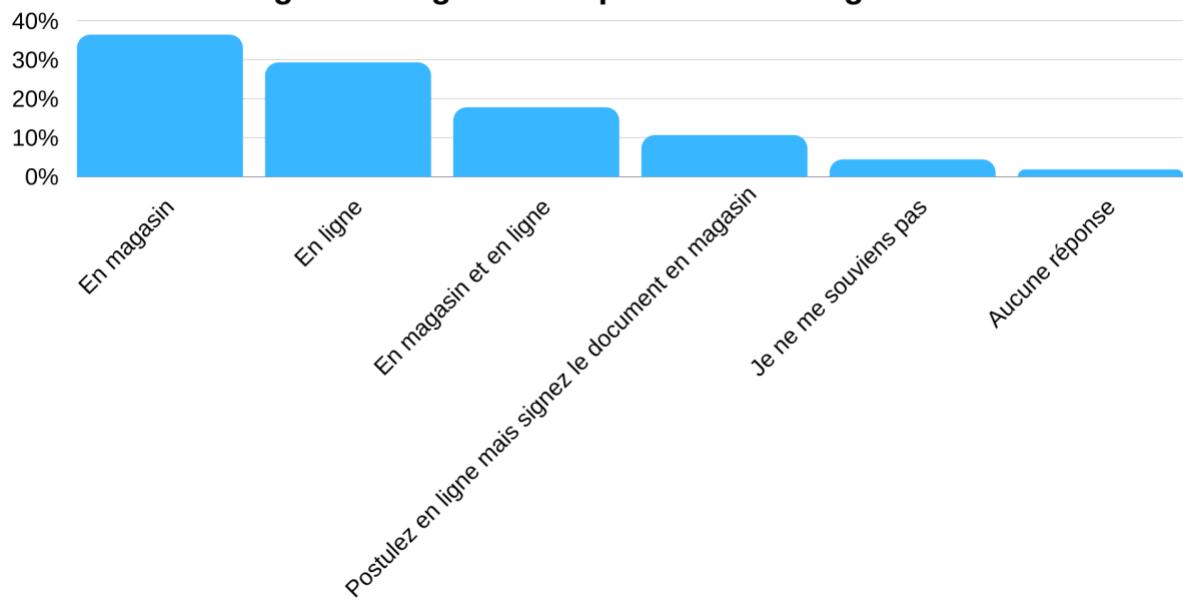


- **Prêt(s) pris en ligne ou en magasin**

Étant donné que ces prêts sont disponibles dans les magasins ainsi qu'en ligne, cette question demandait si les gens les prenaient au magasin, en ligne ou les deux.

- Plus d'un tiers des personnes interrogées ont contracté le prêt auprès du magasin.
- Vingt-neuf pour cent des répondants ont déclaré avoir contracté le prêt en ligne.
- Dix-huit pour cent des répondants ont contracté le prêt en magasin et en ligne.
- Un répondant sur dix a fait sa demande en ligne mais a dû se rendre en magasin pour signer les documents.

**Fig 17: En ligne ou en prêt dans le magasin ?**



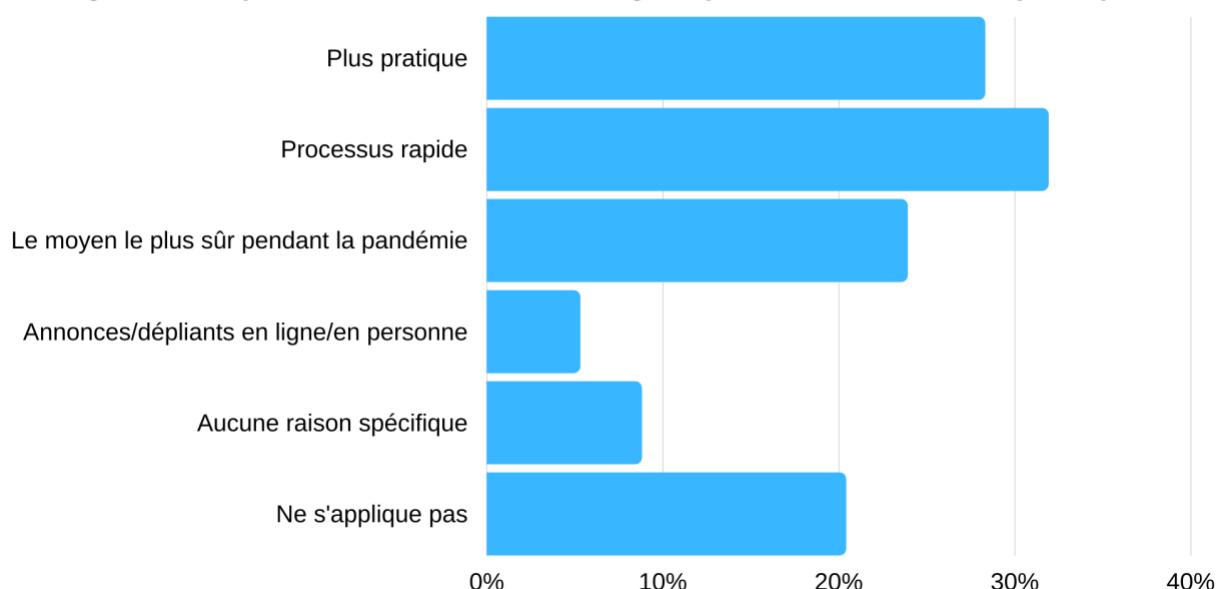
Les résultats sont presque similaires à ceux d'une précédente enquête réalisée par ACORN en 2020, où près de 30 % des personnes interrogées ont déclaré avoir contracté des prêts en ligne. Le pourcentage de répondants ayant contracté un prêt en ligne a légèrement augmenté entre les deux enquêtes, certaines personnes ayant déclaré avoir contracté des prêts en magasin et en ligne.

- **Raison(s) pour prendre un (des) prêt(s) en ligne**

On a demandé aux personnes qui ont déclaré avoir contracté un ou plusieurs prêts en ligne la raison pour laquelle elles l'ont fait. Les personnes pouvaient choisir plus d'une option.

- Vingt-huit pour cent des personnes interrogées ont déclaré qu'il était plus pratique de contracter le prêt en ligne.
- Près d'un tiers (31,9%) ont déclaré que le processus est rapide.
- Un quart des répondants ont contracté le prêt en ligne parce que c'était le moyen le plus sûr d'emprunter en raison de la pandémie.
- Quelques répondants ont dit avoir vu des publicités et des prospectus envoyés en ligne/à domicile qui ont attiré leur attention.

**Fig 18: Si les prêts ont été contractés en ligne, quelle en est la raison spécifique ?**



Les prêts en ligne sont de plus en plus courants, car la pandémie oblige les gens à se tourner vers le monde numérique pour tout et n'importe quoi. Cependant, comme l'a montré une précédente étude d'ACORN (2021), le monde en ligne présente également son propre lot de défis, car les prêts à coût élevé en général et les prêts à coût élevé contractés en ligne en particulier ne bénéficient pas de protections très fortes pour les consommateurs.

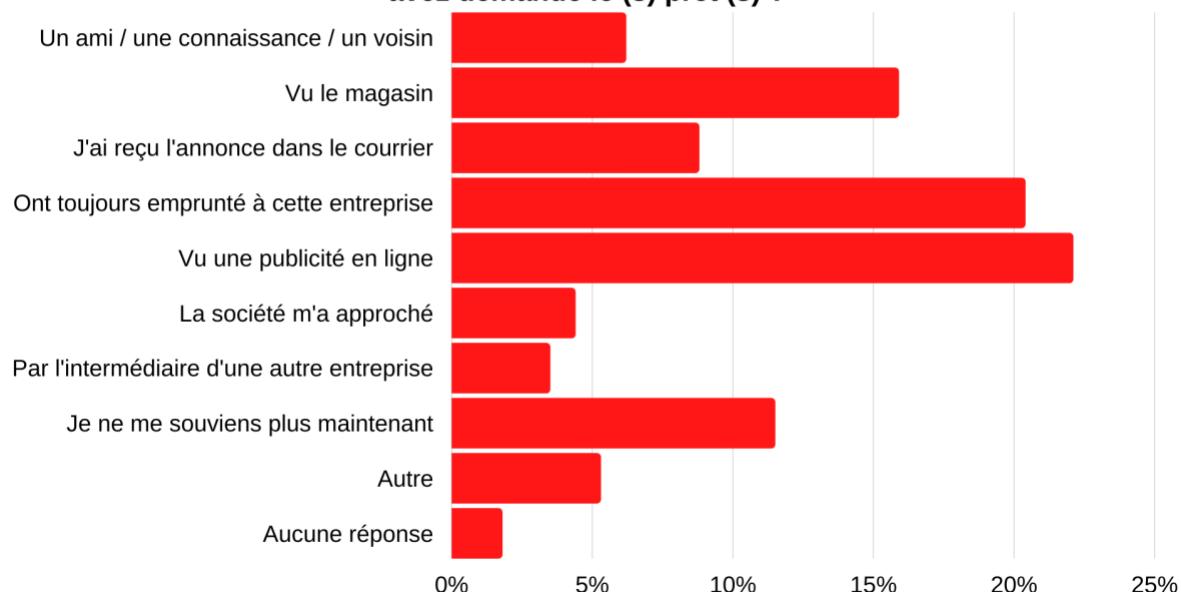
- **Informations sur le prêteur**

Dans cette question, les répondants devaient indiquer comment ils avaient appris l'existence du prêteur.

- Vingt-deux pour cent ont déclaré avoir appris l'existence du prêteur par une publicité en ligne.
- Un cinquième a déclaré avoir toujours contracté des prêts auprès de ce prêteur.

- Seize pour cent ont vu le magasin dans leur quartier ou dans un autre endroit.
- Environ un sur dix a reçu la publicité par courrier.
- Quelques-uns ont été informés de l'existence du prêteur par un ami/ une connaissance/ un voisin.
- Certains ont également mentionné que le prêteur les a approchés, ou qu'ils ont entendu parler du prêteur par une autre entreprise.

**Fig 19: Comment avez-vous entendu parler de la/des sociétés auprès desquelles vous avez demandé le (s) prêt (s) ?**



#### • Coût des emprunts

L'aspect le plus important d'un prêt à coût élevé qui le rend prédateur est le coût élevé de l'emprunt. Le coût de l'emprunt est le montant combiné en dollars de tous les frais, intérêts, coûts, commissions, etc. Il ne comprend pas le principal des prêts ou les frais facturés en raison de l'absence de fonds suffisants ou d'autres frais de défaut de paiement. Il n'inclut pas non plus les "produits facultatifs" auxquels les gens s'inscrivent volontairement, tels que les assurances ou la surveillance du crédit.

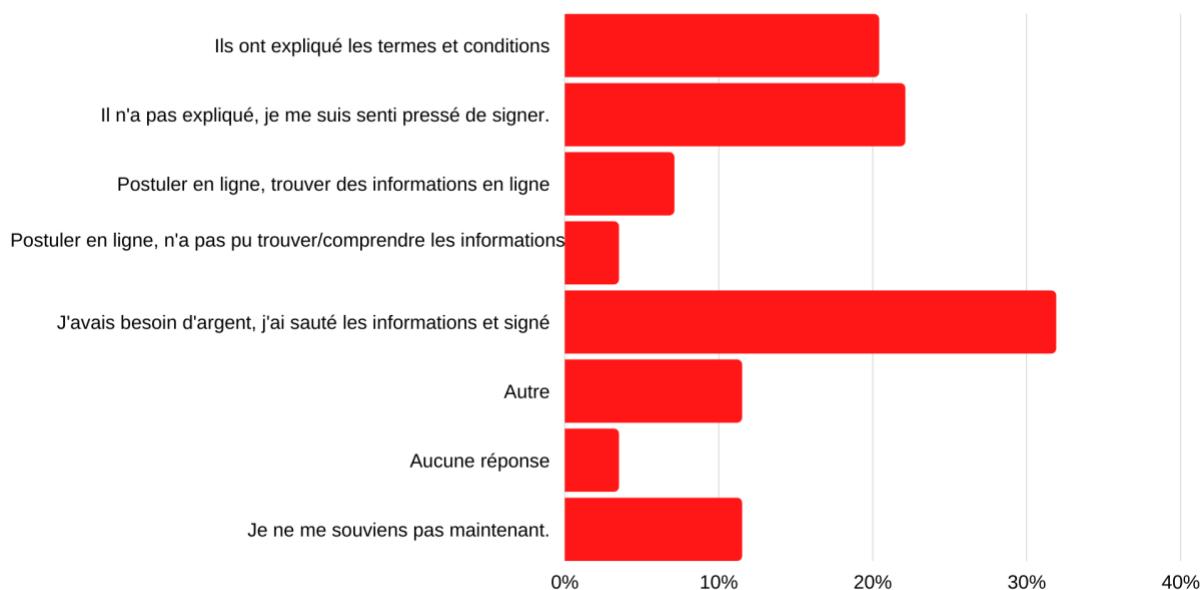
Il a été demandé aux personnes si le prêteur leur a expliqué le coût de l'emprunt lorsqu'elles ont contracté le(s) prêt(s).

- Un tiers des répondants ont déclaré avoir besoin de l'argent rapidement et n'avoir donc pas d'autre choix que d'ignorer cette information et de signer l'accord avec le prêteur.
- Vingt-deux pour cent ont déclaré que le prêteur n'avait pas expliqué les conditions et qu'ils s'étaient sentis pressés de signer l'accord/le contrat.
- Environ 4 pour cent ont fait une demande en ligne mais n'ont pas pu trouver les informations sur ces coûts ou n'ont pas pu les comprendre facilement.
- Vingt pour cent ont déclaré que le prêteur les avait fait asseoir et leur avait expliqué toutes les conditions.

Les personnes qui sont obligées de recourir à des prêts à coût élevé sont dans des situations extrêmement vulnérables et, par conséquent, le fait de ne pas divulguer suffisamment d'informations sur le coût de l'emprunt au moment de contracter le prêt peut placer les gens dans un cycle d'endettement sans fin. Cela a conduit de nombreuses

provinces à mettre en place de nouvelles réglementations concernant le crédit à coût élevé. Cependant, ce qui est tout aussi important, c'est la disponibilité d'alternatives en l'absence desquelles des dizaines de milliers de personnes continueront à compter sur les prêteurs marginaux malgré le coût élevé des emprunts.

**Fig 20: L'entreprise a-t-elle expliqué le coût de l'emprunt (taux d'intérêt/frais/autres charges) ?**

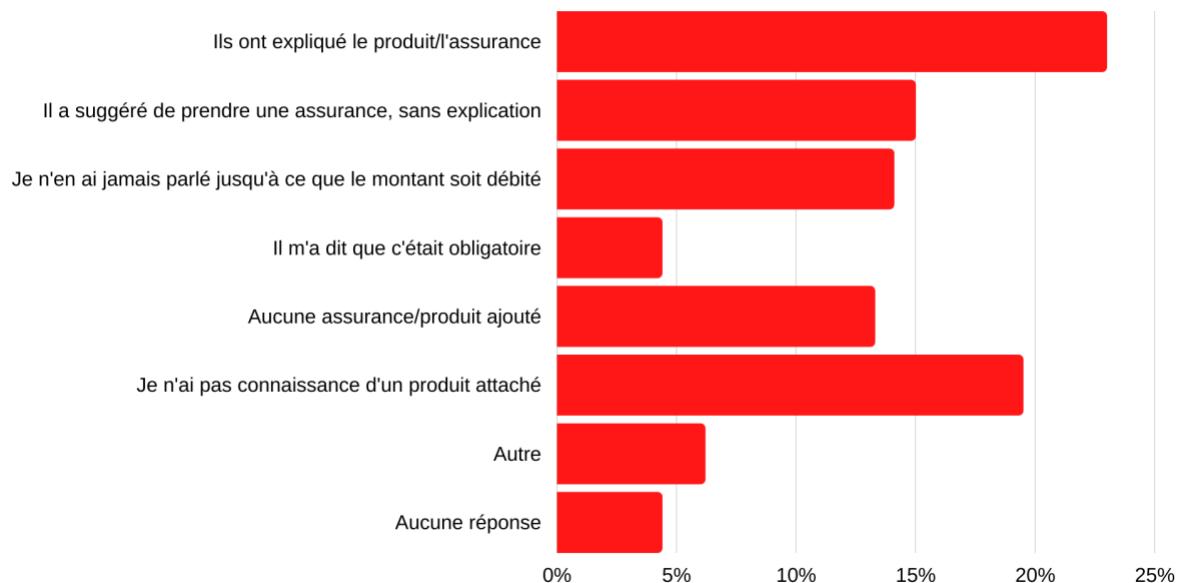


### Produits supplémentaires joints au(x) prêt(s)

Outre le prêt proprement dit, les prêteurs proposent généralement des produits optionnels tels que des assurances, dont les frais s'ajoutent au taux d'intérêt annuel. Il s'agit donc d'une tactique visant à soutirer davantage d'argent aux personnes vulnérables. La réglementation actuelle ne permet pas aux prêteurs de forcer les emprunteurs à prendre un tel produit optionnel, mais la réalité pourrait être différente. On a demandé aux gens si on leur avait suggéré de prendre un produit optionnel tel qu'une assurance.

- Quinze pour cent des répondants ont déclaré que le prêteur leur a suggéré de prendre le produit supplémentaire (assurance) mais ne leur a rien expliqué à ce sujet.
- Un autre quinze pour cent des personnes interrogées ont déclaré que le prêteur n'avait pas posé la question, mais qu'elles avaient découvert par la suite que le montant avait été ajouté à leur prêt lorsqu'une grosse somme avait été souscrite de leur compte pour le produit ou l'assurance supplémentaire.
- Environ 5 pour cent ont déclaré que le prêteur leur avait dit que c'était obligatoire pour obtenir le prêt.
- Treize pour cent ont déclaré qu'aucune assurance ou tout autre produit n'est ajouté à leur prêt.
- Environ 20 pour cent ont déclaré qu'ils n'avaient pas connaissance de produits supplémentaires liés à leur prêt.
- Environ un quart des personnes interrogées ont déclaré que le prêteur leur avait expliqué le produit/ l'assurance supplémentaire et son importance.

**Fig 21: Produit(s) optionnel(s) joint(s) au prêt (s)**



- **Assurance prise ou non**

On a demandé aux répondants s'ils acceptaient de prendre l'assurance du prêteur.

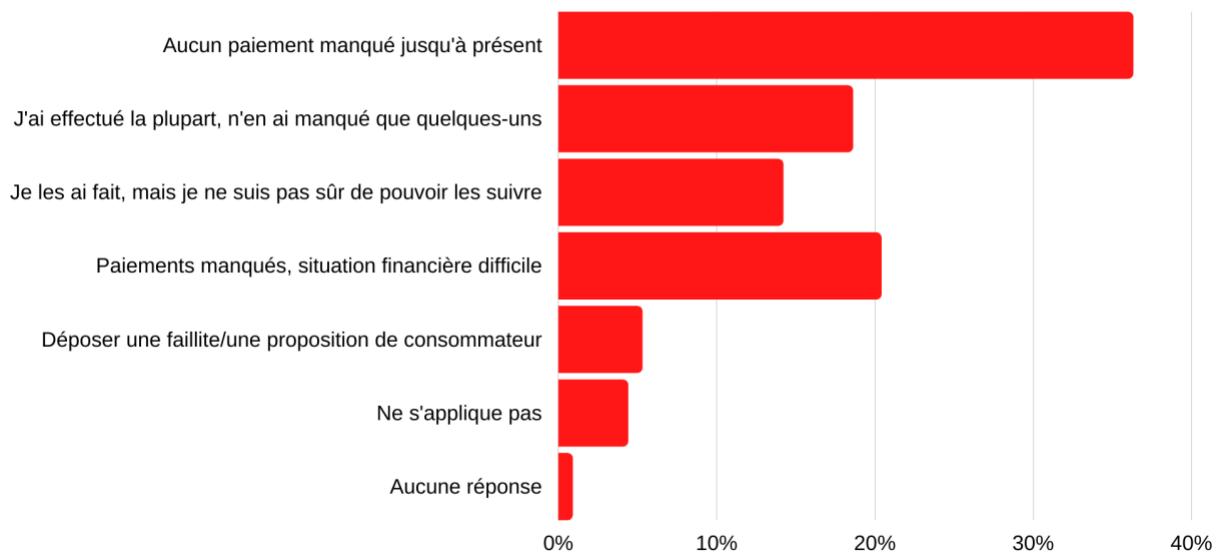
- 42 pour cent des répondants n'ont pas accepté de prendre l'assurance.
- 22 pour cent des répondants ont accepté de prendre l'assurance.

- **Mesure dans laquelle les répondants ont été en mesure d'effectuer les paiements du prêt.**

Compte tenu de la situation financière et de l'impact de la pandémie, il a été demandé aux personnes si elles ont été en mesure d'effectuer des paiements réguliers pour leur(s) prêt(s).

- Un cinquième des répondants ont indiqué qu'ils avaient manqué des paiements en raison d'une situation financière difficile.
- Quatorze pour cent des répondants ont déclaré avoir effectué des paiements jusqu'au moment où ils ont répondu à l'enquête, mais qu'ils ne sont pas sûrs de pouvoir les maintenir à l'avenir.
- Cinq pour cent des répondants ont déclaré avoir dû déposer une demande de mise en faillite / proposition de consommateur parce qu'ils ne pouvaient tout simplement pas faire face aux paiements.
- Environ 19 pour cent des personnes interrogées ont déclaré avoir été en mesure d'effectuer la plupart des paiements et avoir manqué quelques paiements.
- Un peu plus d'un tiers des répondants ont déclaré n'avoir manqué aucun paiement.

**Fig 22: Avez-vous été en mesure de faire des paiements de prêt ?**



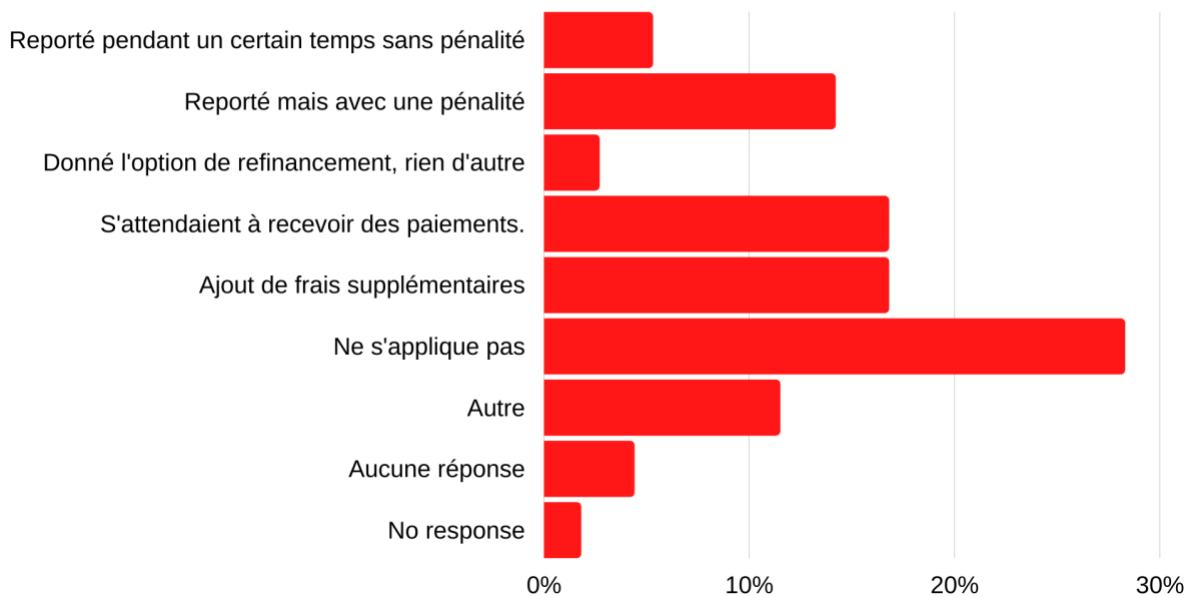
- **Attitude du prêteur en cas de défaut de paiement**

Cette question a été posée pour comprendre comment le prêteur a réagi si l'emprunteur a manqué un paiement de prêt et qu'il a contacté le prêteur pour discuter du problème.

- Dix-sept pour cent des répondants ont déclaré qu'on attendait d'eux qu'ils continuent à effectuer des paiements.
- Un autre dix-sept pour cent ont déclaré que la société de prêt avait ajouté des frais supplémentaires pour retard de paiement lorsqu'ils n'avaient pas pu effectuer le paiement à temps.
- Quatorze pour cent ont déclaré avoir vu leur paiement différé mais avec une pénalité.
- Seuls 5 pour cent des répondants ont déclaré que la société de prêt avait reporté leurs paiements pendant un certain temps sans aucune pénalité.
- Quelques répondants ont mentionné que la société de prêt leur avait dit qu'ils pouvaient refinancer le prêt mais rien d'autre.

Si l'on analyse ces données par rapport aux prêteurs, comme les personnes interrogées ont compris leur expérience, les clients de Cash Money ont vu des paiements différés pour certaines personnes sans pénalité, tandis que beaucoup d'autres ont déclaré qu'on leur avait facturé une pénalité. Les clients d'Easy Financial, un autre prêteur important, ont rapporté des expériences similaires.

**Fig 23: Attitude du prêteur en cas de défaut de paiement du prêt**

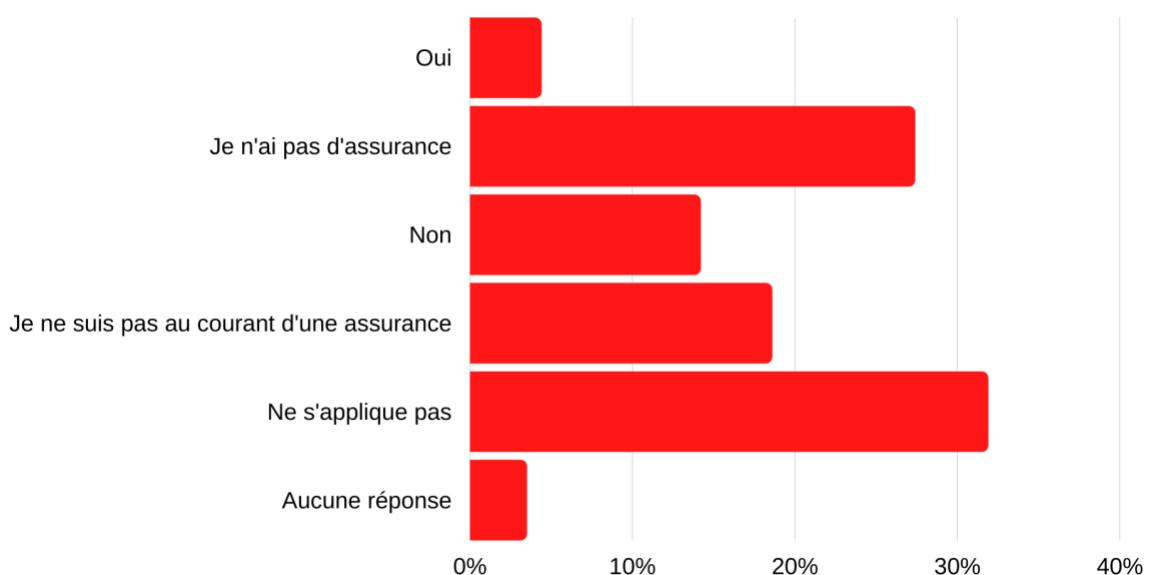


- **Si l'assurance a aidé les emprunteurs en cas de besoin**

Il était important de comprendre si l'assurance que les gens se voyaient proposer ou demander obligatoirement de prendre avec le prêt les aidait lorsqu'ils en avaient besoin.

- 14 pour cent des répondants ont déclaré avoir une assurance mais qu'elle ne couvrait aucun paiement.
- Seuls 4 pour cent ont déclaré que l'assurance couvrait entièrement les paiements.

**Fig 24: L'assurance a-t-elle aidé ?**

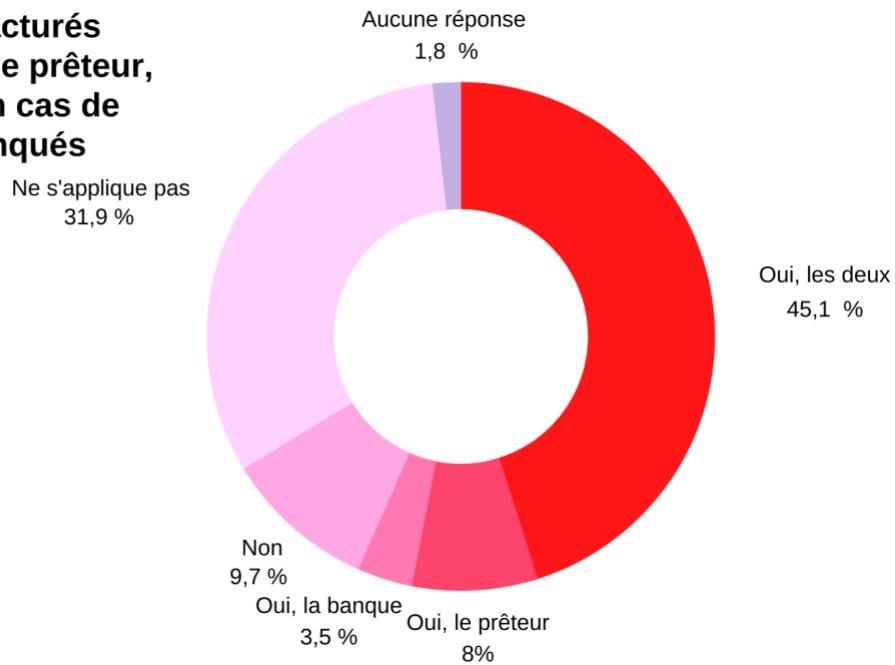


- **Frais prélevés en cas de défaut de paiement du prêt**

Il a été demandé aux personnes interrogées si des frais leur étaient facturés par le prêteur ou leur banque, ou les deux, en cas de défaut de paiement de leur prêt.

- Il est alarmant de constater qu'à un moment où les personnes se trouvent dans une situation financière difficile et ont manqué un ou plusieurs paiements de prêt, près de la moitié des personnes interrogées ont déclaré avoir été facturées par le prêteur et leur banque.
- Huit pour cent des répondants ont déclaré avoir été facturés uniquement par leur prêteur.
- Peu de répondants ont déclaré avoir été facturés uniquement par leur banque.
- Seuls 10 poru cent des répondants ont déclaré ne pas avoir à payer de frais du tout.

**Fig 25: Frais facturés par la banque/le prêteur, ou les deux, en cas de paiements manqués**

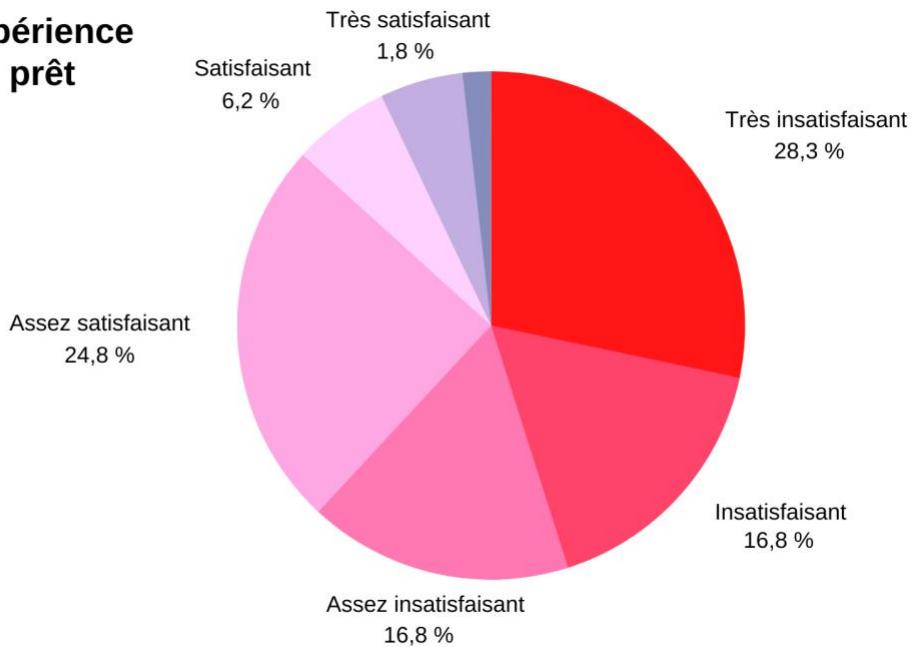


### Expérience globale du prêt

Les répondants ont été invités à évaluer leur expérience globale du prêt.

- Près de la moitié des répondants (45,1%) étaient très insatisfaits ou insatisfaits du prêt.
- Seul un répondant sur dix est très satisfait ou satisfait.
- Environ un quart des répondants étaient plutôt satisfaits et 17 % des répondants étaient plutôt insatisfaits.

**Fig 26: Expérience globale du prêt**



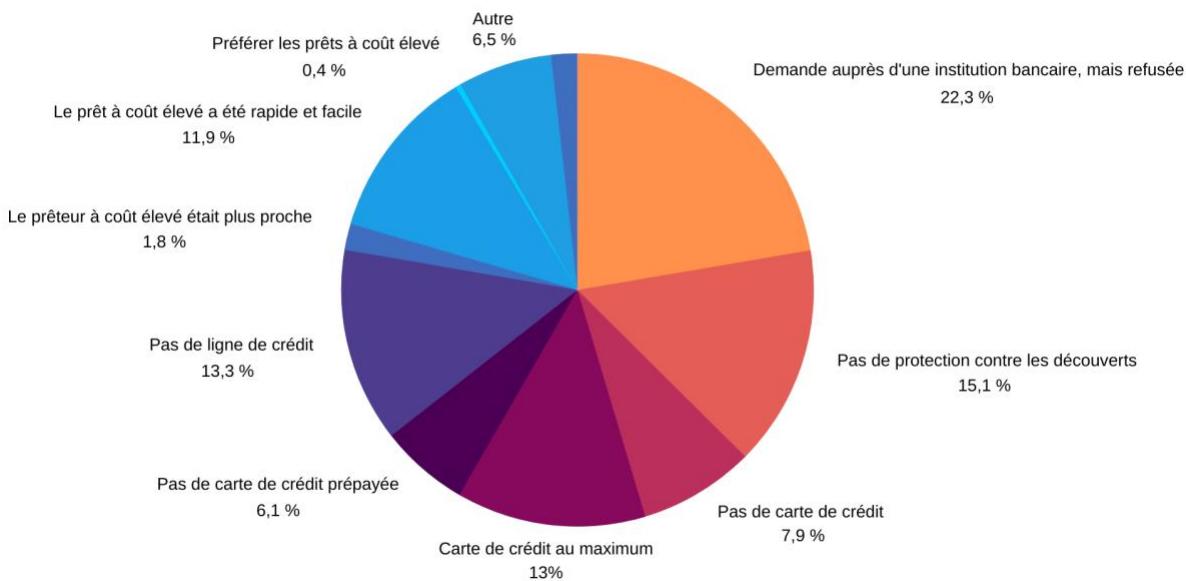
#### 4. Institutions bancaires traditionnelles

La dernière section de l'enquête portait sur l'accès aux institutions bancaires traditionnelles telles que les banques et les coopératives de crédit.

- Les personnes interrogées étaient invitées à choisir les principales raisons pour lesquelles elles avaient recours à un prêt à coût élevé et non à un service bancaire traditionnel tel qu'une banque ou une coopérative de crédit. Les personnes pouvaient choisir plus d'une option.
  - Plus de la moitié des répondants (54,9 %) ont déclaré avoir fait une première demande de prêt auprès de la banque / la coopérative de crédit / la société de fiducie, mais que celle-ci avait été refusée.
  - Plus d'un tiers (37,2 %) des répondants ont déclaré ne pas avoir de protection contre les découverts.
  - Près d'un tiers (32,7 %) ont déclaré ne pas avoir de ligne de crédit.
  - Près d'un tiers (31,9 %) des personnes interrogées ont déclaré avoir déjà atteint leur limite de crédit ou "épuisé" leur carte de crédit.
  - Environ 30 % des personnes interrogées ont déclaré qu'emprunter un prêt à coût élevé était rapide et facile.
  - Environ un cinquième (19,5 %) des répondants ont déclaré ne pas avoir de carte de crédit.
  - Quinze pour cent des personnes interrogées ont déclaré ne pas avoir de carte de crédit prépayée.
  - Peu de répondants ont déclaré que le prêteur à coût élevé était plus proche.
  - Seulement moins d'un pourcentage de personnes ont déclaré préférer utiliser des prêts à coût élevé.

Cela démontre clairement l'incapacité des banques à répondre aux besoins des personnes qui en ont le plus besoin. En raison du refus des banques ou d'autres institutions bancaires traditionnelles, les gens sont obligés de compter sur des prêteurs marginaux.

**Fig 27: Raison(s) pour avoir contracté un prêt à coût élevé**



- **Avez déjà demandé des services ou des produits bancaires à une banque / coopérative de crédit / une société fiduciaire.**

On a demandé aux répondants s'ils avaient fait une demande pour les services ou produits suivants : carte de crédit, compte courant/épargne, protection contre les découverts, ligne de crédit, petit prêt, compte sans frais, suppression des blocages sur les chèques.

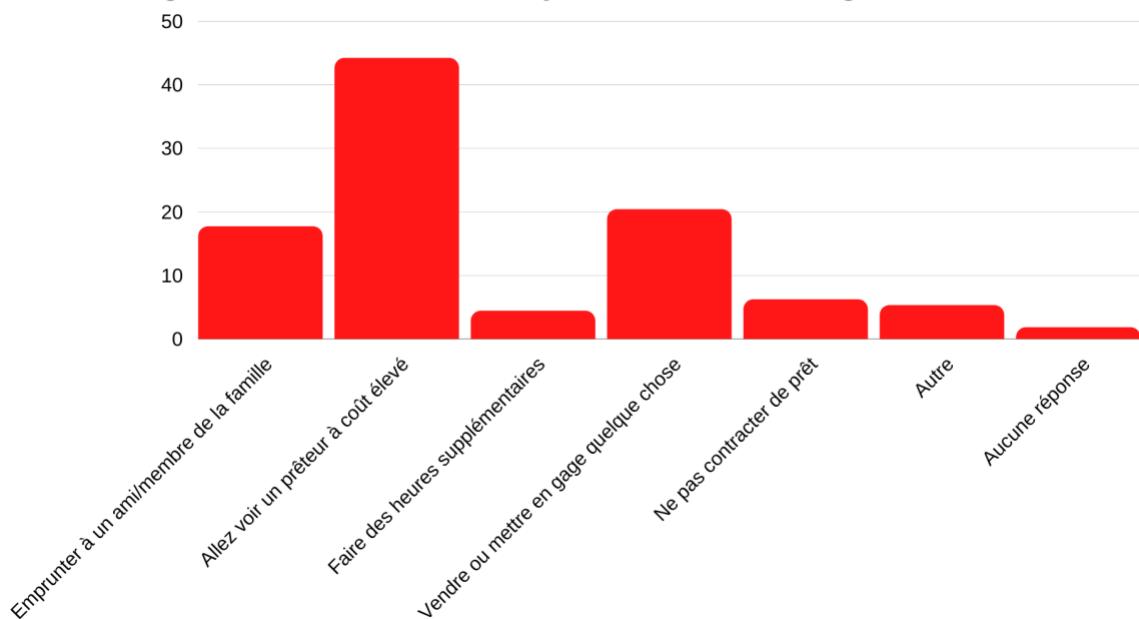
- La grande majorité des personnes interrogées ont demandé une carte de crédit auprès d'une banque / une coopérative de crédit / une société fiduciaire (81,4 %) ou un compte courant / épargne (83,2 %).
- Plus de la moitié des répondants (66,4 %) ont demandé une protection contre les découverts auprès d'une banque / une coopérative de crédit / une société fiduciaire .
- Et plus de la moitié des répondants (61,9 %) ont demandé une ligne de crédit à une banque / une coopérative de crédit / une société fiduciaire.
- Près de la moitié des personnes interrogées (46 %) ont demandé un petit prêt bancaire.
- 42 % des personnes interrogées ont demandé un compte sans frais.
- Près d'un tiers des personnes interrogées (31 %) ont demandé de supprimer les blocages des chèques.
- Seulement 6,2 % n'ont jamais demandé l'un des produits/services ci-dessus.

- **Premier plan d'action si vous avez besoin d'un petit prêt en cas d'urgence mais que la banque vous refuse le crédit.**

- La réponse la plus courante, rapportée par près de la moitié des répondants (44,2 %), est qu'ils s'adresseraient en premier lieu à un prêteur à coût élevé. Il est important de noter ici que ce n'est pas une préférence mais un manque de choix qui oblige les gens à s'adresser à un prêteur à coût élevé.
- Un cinquième (20,4 %) des répondants ont déclaré qu'ils vendraient ou mettraient en gage quelque chose.
- Peu de répondants ont dit qu'ils feraient des heures supplémentaires, pour gagner plus d'argent.

- Dix-huit pour cent des répondants ont déclaré qu'ils emprunteraient à un ami ou à un membre de la famille.
- Peu d'entre eux ont dit qu'ils prendraient la décision de ne pas contracter de prêt.

**Fig 28: Première mesure à prendre en cas d'urgence financière**



- **Importance pour les banques d'offrir des services aux personnes à faibles et moyens revenus.**

On a demandé aux gens de classer sur une échelle de 1 à 10 dans quelle mesure ils pensent qu'il est important que les banques offrent une protection contre les découverts, des petits prêts, des comptes sans frais et des lignes de crédit aux personnes à faible et moyen revenu.

1 signifie pas très important et 10 signifie très important.

La majorité des répondants (78%) ont attribué une importance de 10, ce qui est le niveau d'importance le plus élevé. Cela signifie que la plupart des personnes interrogées estiment qu'il est essentiel que les banques offrent des services aux personnes à faibles et moyens revenus.

L'enquête met clairement en évidence la situation financière épouvantable dans laquelle se trouvent les personnes à revenus faibles et modérés. Le manque de choix et l'absence de préférence obligent les personnes à emprunter auprès de prêteurs à coût élevé qui pratiquent des taux d'intérêt prédateurs. En fait, les gens sont écrasés par les frais exorbitants de chèque sans provision facturés par les banques et les prêteurs en même temps en cas de défaut de paiement. La situation financière ne s'améliorera pas de sitôt pour de nombreuses personnes et il incombe donc au gouvernement de prendre des mesures urgentes et de veiller à ce que les personnes les plus vulnérables aient accès à des options de crédit équitables.



# Témoignages

Parallèlement à l'enquête, des entretiens approfondis ont été menés avec certaines personnes. Ces personnes étaient celles qui avaient exprimé le désir de partager leur expérience en remplissant l'enquête. Le consentement a été pris pour inclure leurs informations dans cette étude. Ces témoignages font ressortir en détail les situations spécifiques qui ont conduit des personnes à se tourner vers des prêts à coût élevé, notamment en raison de la pandémie, ou comment la pandémie a aggravé la situation de personnes qui se trouvaient déjà dans des situations vulnérables.

## **Adeola, Toronto**

L'année dernière, j'ai reçu la mauvaise nouvelle que ma tante était décédée d'un cancer de l'estomac. Personne dans ma famille ne pouvait m'aider. Alors, j'ai tapé sur Google "prêter de l'argent" et beaucoup de prêteurs sont apparus. Cash4You était le plus proche de chez moi, j'ai donc contracté un prêt à tempérament de 2 500 \$ auprès d'eux et j'ai envoyé l'argent à ma famille en Afrique pour un service approprié pour ma tante.

Lorsque j'ai contracté le prêt, ils m'ont dit que si jamais je perdais mon emploi, l'assurance couvrirait le prêt. Je payais 32 \$ toutes les deux semaines pour l'assurance, en plus des 123 \$ que je payais déjà pour le prêt. Puis j'ai perdu mon emploi d'agent de sécurité pendant la pandémie, et Cash4You n'a pas voulu couvrir mon prêt avec l'assurance. Donc, je payais 32 \$ de plus toutes les deux semaines sans raison ! Puis, 2 à 3 semaines après avoir perdu mon emploi, Cash4You a annulé mon assurance sur le prêt, sans me le demander.

Maintenant, je leur dois environ 3 100 \$, mais je ne peux pas les payer car je n'ai pas de travail.

## **Brandy, Calgary**

Je suis peintre en bâtiment, mais quand la pandémie a frappé, je n'ai pas pu trouver de travail parce que je ne pouvais pas entrer chez les gens. J'ai aussi dû subir une opération à cœur ouvert, donc je ne peux pas travailler car je ne peux pas mettre ma santé en danger. Si j'attrape la covid, je suis mort.

J'ai dû recourir à l'aide sociale, mais je ne recevais que 850 \$ par mois, ce qui n'était pas suffisant pour payer mon loyer. J'ai dû trouver un colocataire. Mais cela n'a pas suffi, car mon propriétaire CAPREIT a changé de compagnie d'électricité pour Wise, ce qui a fait passer ma facture de 146 \$ à 1 000 \$, car j'ai dû payer des frais de rebranchement de 400 \$. Je recevais le PCU mais cela s'est arrêté en mai 2021 parce qu'ils ont dit que je ne gagnais pas plus de 5 000 \$, mais c'est le cas, ils ont juste dit que je n'avais pas les documents pour le prouver.

J'avais besoin d'un prêt pour m'aider à payer le loyer et la facture de services publics, mais lorsque je suis allé chez Easy Financière, ils n'ont pas voulu m'accorder de prêt parce que mon score de crédit était trop mauvais. Au lieu de cela, ils prélevent 70 \$ par mois sur mon compte bancaire pour une sorte de compte d'épargne qui m'aidera à renforcer mon crédit. Au début, ils retiraient 200 \$ par mois jusqu'à ce que je les appelle et qu'ils réduisent ce montant à 70 \$ par mois. Ils ne m'accorderont un prêt de 500 \$ dans 12 mois que lorsque mon crédit se sera amélioré. Donc, ils continuent de retirer de l'argent que je n'ai même pas, et je n'ai même pas encore obtenu le prêt. En plus de cela, la banque me fait payer 45 \$ de frais de chèque sans provision à chaque fois.

J'ai essayé d'annuler complètement le compte avec Easy Financial, mais ils essaient toujours de me convaincre de le reprendre en me disant que ça foutrait en l'air ma cote de crédit si je l'annulais et qu'il me serait impossible d'obtenir un prêt où que ce soit.

Maintenant, j'ai été expulsé parce que je ne pouvais pas payer le loyer. Je dois rester chez un ami parce que je n'ai nulle part où aller.

### **Jamie, BC**

Je suis une mère célibataire avec deux garçons. J'ai fui les abus au début de la pandémie, mais j'ai dû retourner vivre dans la même maison car je n'avais pas d'autre endroit où rester. Le marché du logement est tellement cher. Mon propriétaire a même refusé de m'inscrire au fonds Programme de prévention de l'itinérance - c'est un fonds pour les personnes qui fuient les abus. Je n'ai donc pas eu le choix et j'ai dû m'occuper seule du paiement des loyers. C'était trop pour moi. Ce qui m'a aidé à l'époque, c'est l'interdiction des expulsions par le gouvernement. Je n'ai jamais reçu d'aide au loyer.

J'ai continué à payer autant que je le pouvais, mais je n'ai jamais pu payer la totalité du montant. Alors, mon propriétaire a enlevé les portes et les fenêtres qui exposaient ma maison. C'était partout dans les médias. J'ai dû barricader mes portes et fenêtres pour avoir de l'intimité.

J'ai de graves problèmes de santé, je n'ai donc pas pu travailler pendant la pandémie. J'ai trouvé un emploi en septembre 2020 dans le secteur de la construction. Mon fils était en attente d'une opération et mes deux parents avaient de graves problèmes de santé au même moment. J'ai donc dû être l'aïdant principal. J'ai pris la Prestation canadienne de la relance économique pour proches aidants qui m'a aidé dans une certaine mesure, ainsi que la banque d'aide au loyer.

À cause de cette relation abusive, je n'ai jamais eu le contrôle de mes finances, ce qui a empiré avec la pandémie. Je me suis adressé à plusieurs de ces prêteurs - Money Mart, Easy Financière, NDG, etc. Ils sont antipathiques - je les ai appelés parce que j'avais un problème avec les paiements, et ils n'ont aucun outil pour aider les gens. J'ai été frappé par des frais de leur part et de celle des banques ! Mon score de crédit a été affecté. Je pense avoir emprunté environ 5 000 à 6 000 dollars à ces prêteurs. Je connaissais leur existence, mais ce n'est que maintenant que je suis allé les voir.

Je ne suis jamais allé à la banque car même lorsque j'avais un bon score de crédit, ils m'ont refusé un prêt. Donc, je savais qu'il n'y avait aucune chance cette fois.

### **Laura, Toronto, Ontario**

J'étais promeneur de chiens avant la pandémie, en plus de recevoir une aide sociale par le biais du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Mais à cause de la pandémie, j'ai perdu mes clients. Les gens ont été obligés de travailler à la maison, et ils n'avaient plus besoin de moi.

J'avais l'habitude de dépendre des prêts sur salaire il y a des années, ma situation s'est améliorée mais j'ai ensuite été contraint de recourir à nouveau aux prêteurs sur salaire en raison d'une situation financière difficile. Une fois que tu as contracté un prêt sur salaire, ça ne s'arrête jamais. J'ai pris 600\$, remboursé 680\$ et ré-emprunté. C'est un cycle.

La pandémie n'a pas encore disparu. La situation ne s'améliore que légèrement. Je continue à emprunter à Cash4You pour payer toutes mes factures. J'avais contracté un prêt de 2 500 \$ auprès de Money Mart juste avant la pandémie. Mon loyer est de 2 400 \$.

J'ai une mauvaise cote de crédit, les banques ne veulent pas me prêter. Je ne connaissais pas les coopératives de crédit. J'ai reçu une aide du gouvernement au début de la pandémie, mais rien après. La facture de l'épicerie était de 150 \$ et maintenant elle n'est pas inférieure à 200 \$.

Et les frais de chèque sans provision sont insensés - pensez-vous que j'aurais 45 \$ à payer pour me punir de ne pas avoir d'argent sur mon compte ? Je dois payer des frais pour retirer de l'argent de mon propre compte. J'ai manqué un paiement qui était dû à Cash4You, j'ai dû payer des frais de chèque sans provision. Money Mart appelle sans cesse - le prêt a été mis en recouvrement. C'est du harcèlement.

Ces prêteurs ont une très mauvaise attitude, ils n'écoutent pas, ils ne vous permettent pas de fractionner les paiements. Ils ont des règles étranges. Ils s'en prennent aux personnes qui ont le plus besoin de soutien.

### **Kristina, Toronto, Ontario**

Je travaillais pour une entreprise ; mon travail consistait à entretenir le complexe RBC à Toronto. J'ai obtenu cet emploi en novembre 2019 et ce n'est même pas un an après le début du travail que j'ai reçu une lettre en mars 2020 m'annonçant que j'étais licencié. J'étais le dernier à être embauché et le premier à être licencié ! Et je n'ai jamais été rappelé.

En fait, j'ai suivi une formation dans le domaine de l'hospitalité afin d'obtenir ce type d'emploi, pour lequel je dois encore rembourser mon prêt. Le domaine de l'hospitalité s'est effondré avec la pandémie. J'ai dû me débrouiller seule avec mes quatre enfants.

J'ai commencé à recevoir du PCU, cela m'a un peu aidé, mon loyer lui-même est de 1 400 \$. Je suis allé à la banque ; je suis avec eux depuis 20 ans mais ils m'ont dit qu'ils ne pouvaient pas me donner un prêt parce que je ne peux pas montrer un revenu ! Ma cote de crédit n'était pas excellente, mais elle n'était pas mauvaise non plus. Je leur ai demandé d'augmenter ma protection contre les découverts, même cela a été refusé.

Je n'ai pas eu d'autre choix que d'aller chez Easy Financière. J'en avais toujours entendu parler. J'ai contracté un prêt de 7 000 \$ à un taux d'intérêt de 49 %.

Je paie 300 \$ par mois, plus 100 \$ environ pour l'assurance. Je faisais très bien les paiements, mais le PCU s'est arrêté et le PCRE est arrivé, ce qui n'est tout simplement pas suffisant.

Pour un prêt de 7 000 \$, je vais devoir payer 14 000 \$. Je suis maintenant inscrit au programme Ontario au travail et j'essaie de retrouver un emploi.

### **Joseph, Aylmer, Ontario**

Je dirige ma propre entreprise - c'est de l'élevage et du dressage de chiens. Mais je l'ai fermée à cause de la pandémie. C'est une activité coûteuse. Je ne vois pas les choses s'améliorer pour le moment - peut-être un peu mieux en été, mais rien pour le moment. J'ai épuisé toutes mes économies et je n'ai eu d'autre choix que de contracter des prêts auprès d'Easy Financière et de Cash Money.

J'avais déjà pris un prêt chez Money Mart et c'était horrible. J'ai simplement fait une recherche en ligne et le processus a été rapide. Le premier prêteur qui est apparu dans la recherche était Easy Financière. Ils m'ont pré-approuvé pour 10 000-15 000 \$ et voulaient que je signe les documents tout de suite, tout de suite. J'ai dû leur dire - écoutez, je ne veux pas autant.

J'avais juste besoin de 1 500 \$. Le coût est horrible et puis j'ai essayé de leur rembourser la totalité de la somme plus tôt et ils ne m'ont pas laissé faire. J'ai parlé à un avocat et il m'a également dit que je pouvais tout à fait faire un paiement anticipé.

Ils ne cessent de m'envoyer des courriels pour me demander de contracter d'autres prêts. Au départ, j'ai pris le PCU et cela m'a un peu aidé. Mais maintenant, je n'ai plus aucun soutien sur lequel m'appuyer.

### **Luis, Mississauga, Ontario**

J'ai perdu mon emploi juste avant que la pandémie ne frappe - quel excellent timing car je n'ai pu bénéficier d'aucune des aides gouvernementales qui sont arrivées ! Ensuite, j'ai trouvé un emploi pendant la pandémie, mais malheureusement les emplois ont été des emplois temporaires. Ce qui a changé après la pandémie, c'est que chaque fois que je trouve un emploi, l'employeur me dit que ce sera un emploi de six mois, mais il ne dure qu'un mois. Avant la pandémie, les contrats duraient généralement un an, et les employeurs ne pouvaient se débarrasser des employés que pour une raison valable. Maintenant, ils demandent aux gens de partir sans raison. Ils disent simplement qu'ils n'ont pas assez de travail.

La seule façon de trouver un emploi pour moi ces jours-ci est de passer par des agences de placement. Les droits de l'homme sont littéralement jetés aux oubliettes, tout le monde s'en fiche.

J'ai dû obtenir un prêt de Money Mart. Je voulais emprunter 5 000 \$, mais quand ils m'ont dit le montant total des intérêts que je devrais rembourser, je n'ai emprunté que 500 \$. Le taux d'intérêt est ridicule. Heureusement que j'ai compris à ce moment-là, sinon j'aurais fait faillite.

Et puis nous avons des banques qui sont aussi des usuriers - vous devez donc aller d'un usurier à l'autre pour obtenir un prêt ! Je suis allé à la banque TD pour leur demander de ne pas me facturer les frais de chèque sans provision de 45 \$ pendant la pandémie, mais ils ne m'ont pas écouté. Je suis avec eux depuis 5 ans.

Les frais de chèque sans provision sont insensés. Les banques font des tonnes d'argent et obtiennent tellement de soutien de la part de la banque. Ont-elles perdu quelque chose dans la pandémie ? Pour éviter les frais de NSF, j'ai dû aller à Money Mart. L'un ouvre la voie à l'autre !

# Recommandations

La campagne d'ACORN Canada pour des services bancaires équitables a réussi à obtenir des réglementations plus strictes pour les prêts sur salaire dans plusieurs provinces. De nombreuses villes ont également introduit des réglementations telles que la distance minimale de séparation pour s'assurer que les prêteurs sur salaire n'exploitent pas les personnes pauvres et vulnérables. Bien que ces changements soient importants, les taux d'intérêt sur les prêts sur salaire restent exorbitants. En fait, comme l'illustrent l'enquête et les témoignages, les gens contractent les prêts une seule fois ou finissent par les contracter 10 fois ou plus de 10 fois en raison de la nature même de l'industrie des prêts à coût élevé. En outre, l'utilisation des prêts à tempérament est une préoccupation croissante et doit être traitée de toute urgence. S'il est important d'assurer une réglementation plus stricte des prêts à coût élevé, en particulier des prêts à tempérament, il est tout aussi important de proposer des alternatives afin que les gens n'aient pas à s'adresser à des prêteurs à coût élevé en premier lieu.

ACORN demande instamment au gouvernement fédéral de prendre les mesures suivantes pour lutter contre les prêts prédateurs et permettre l'accès à des services bancaires équitables.

## **1. Mettre fin aux taux d'intérêt prédateurs pour les prêts à tempérament.**

Étant donné que les prêts à tempérament sont réglementés au niveau fédéral, le gouvernement fédéral doit abaisser le taux d'intérêt criminel de 60 % à 30 % pour les prêts à tempérament. Le taux maximum doit inclure tous les coûts associés au prêt : Amendes, frais, pénalités, assurance, ou tout autre coût connexe.

Le gouvernement fédéral a inclus dans la lettre de mandat du ministre des Finances un engagement à sévir contre les prêts prédateurs en abaissant le taux d'intérêt criminel. Il est essentiel de traduire cet engagement en actions.

## **2. Fournir un accès à des alternatives de crédit équitables.**

- La Loi sur les banques et le Règlement sur l'accès aux services bancaires de base stipulent que les banques ont la responsabilité de rendre les services bancaires de base accessibles à tous les Canadiens. L'étude démontre clairement l'incapacité des banques à répondre aux besoins des personnes qui en ont le plus besoin. Le gouvernement fédéral doit obliger les banques à offrir un prêt abordable aux personnes à faible et moyen revenu, soutenu par le gouvernement du Canada, afin qu'elles puissent éviter les prêteurs prédateurs en période de crise financière personnelle.
- Le gouvernement fédéral doit soutenir d'autres alternatives comme la banque postale, (Buckland, Robinson, et Spotton Visano, 2018).

## **3. Réduire les frais de chèque sans provision**

Les frais pour insuffisance de fonds facturés par les banques restent trop élevés, variant entre 45 et 48 \$. En cas de défaut de paiement, les personnes sont facturées non seulement par le prêteur mais aussi par leur banque. Même en dépit de la pandémie, les banques continuent de facturer des frais de chèque sans provision qui affectent les personnes les plus vulnérables. En fait, les gens sont poussés à prendre des prêts sur salaire pour éviter les frais de chèque sans provision.

Les banques doivent réduire les frais de chèque sans provision de 45 à 10 \$.

# Références

ACORN Canada. (2020). A study on high-interest loans [Une étude sur les prêts à taux d'intérêt élevé]. Available at <https://acorncanada.org/resource/national-report-high-interest-loans>

Barrett, D. (2018). Consumers' Experience with Higher Cost Credit [L'expérience des consommateurs en matière de crédit à coût plus élevé]. Consumers Council of Canada, July 2018, 223.  
[https://www.consumerscouncil.com/site/consumers\\_council\\_of\\_canada/assets/pdf/ccc\\_810774\\_higher\\_cost\\_credit\\_report\\_web.pdf](https://www.consumerscouncil.com/site/consumers_council_of_canada/assets/pdf/ccc_810774_higher_cost_credit_report_web.pdf)

Buckland, Jerry & Dong, Xiao-yuan. (2008). Banking on the Margin in Canada [La banque en marge au canada]. *Economic Development Quarterly* - ECON DEV Q. 22. 252-263. 10.1177/0891242408318738.

Buckland, J., Robinson, C., & Visano, B. S. (Eds.). (2018). Payday Lending in Canada in a Global Context: A Mature Industry with Chronic Challenges [Les prêts sur salaire au Canada dans un contexte mondial : Une industrie mature avec des défis chroniques]. Springer.

CIBC. (2021). Canadian Labour Market Dichotomy — Deeper Than Perceived [La dichotomie du marché du travail canadien - plus profonde qu'on ne le croit]  
[https://economics.cibccm.com/economicsweb/cds?ID=12030&TYPE=EC\\_PDF](https://economics.cibccm.com/economicsweb/cds?ID=12030&TYPE=EC_PDF)

CCPA. (2020). The rent is due soon: Financial insecurity and COVID-19 [Le loyer doit être payé bientôt : L'insécurité financière et COVID-19]. Disponible sur <https://www.policyalternatives.ca/newsroom/news-releases/covid-19-crisis-nearly-half-working-renting-households-have-month-savings-or>

Department of Finance/Ministère des Finances. (2021). Budget 2021 Low-wage workers [Budget de 2021 – Travailleurs à faible salaire]. Disponible sur <https://www.canada.ca/en/department-finance/news/2021/04/budget-2021-low-wage-workers.html>

Financial Consumer Agency of Canada/Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2016). Payday Loans: Market Trends 2016 [Prêts sur salaire : tendances du marché 2016]. Disponible sur <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/programs/research/payday-loansmarket-trends.html>

Hoyes, D.J. (2021). *Joe debtor annual bankruptcy study* [Étude annuelle de Joe debtor sur les faillites]. Disponible sur <https://www.hoyes.com/press/joe-debtor/>

Hoyes, D.J. (2020). *How COVID-19 affected household debt in 2020? [Comment COVID-19 a-t-il affecté la dette des ménages en 2020 ?]* Récupéré de

<https://www.hoyes.com/blog/how-covid-19-affected-household-debt-in-2020>

Hoyes Michalos (2022). *Joe debtor annual bankruptcy study [Étude annuelle de Joe debtor sur les faillites]*. Récupéré de [https://www.hoyes.com/press/joe-debtor/?Utm\\_source=email&Utm\\_medium=Insolvency&Utm\\_campaign=JoeDebtor2021](https://www.hoyes.com/press/joe-debtor/?Utm_source=email&Utm_medium=Insolvency&Utm_campaign=JoeDebtor2021)

Morissette, Re., Turcotte, M., Bernard, A. & Olson, E. (2021). Workers receiving payments from the Canada Emergency Response Benefit program in 2020 [Travailleurs recevant des paiements du programme de la Prestation canadienne d'urgence en 2020]. Disponible sur <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/45-28-0001/2021001/article/00021-eng.htm>

Mulholand, E., Bucik, A. and Odu, V. (2020). *Roadblock to Recovery: Consumer debt of low- and moderate-income Canadian households in the time of COVID-19 [Un obstacle à la reprise : La dette à la consommation des ménages canadiens à revenus faibles et modérés à l'époque du COVID-19]*. Toronto: Prosper Canada. Disponible sur <https://www.prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=901099d6-03fc-4550-9102-6f9fe91b94a3>

Office of the Superintendent of Bankruptcy Canada/Bureau du surintendant des faillites Canada. (2021). Insolvency statistics in Canada—Second quarter of 2021 [Statistiques sur l'insolvabilité au Canada — Deuxième trimestre de 2021]. Disponible sur [https://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/eng/h\\_br04512.html#tbl1](https://www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/eng/h_br04512.html#tbl1)

Saltzman, A. (2015). Instalment loans the new high-interest danger for consumers [Les prêts à tempérament, le nouveau danger des taux d'intérêt élevés pour les consommateurs]. Disponible sur <https://www.cbc.ca/news/business/instalment-loans-the-new-high-interest-danger-for-consumers-1.2971067>

Smarter.loans (2019). *The state of alternative lending in Canada: 2019 results [L'état des prêts alternatifs au Canada : résultats de 2019]*. Disponible sur <https://smarter.loans/smarter-loans-alternative-lending-canada-study-2019.pdf>

Statistics Canada/Statistique Canada (2022). Labour force characteristics, monthly, seasonally adjusted and trend-cycle, last 5 months [Caractéristiques de la population active, données mensuelles désaisonnalisées et la tendance-cycle, 5 derniers mois]. Récupéré de <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/en/tv.action?pid=1410028701>

# Annexe

## Enquête

### Introduction

#### Bonjour!

Merci d'avoir répondu à cette enquête. ACORN Canada est une organisation nationale indépendante des personnes à faible et moyen revenu de tout le pays.

Nous entreprenons cette étude pour comprendre les problèmes liés aux prêts à coût élevé tels que les prêts sur salaire, les prêts à tempérament, les prêts sur titre, etc. qui ne font pas partie des banques traditionnelles. En général, ces prêts ont un taux d'intérêt de plus de 30% par an.

Nous voulons savoir si vous avez dû contracter un prêt sur salaire, un prêt à tempérament ou un autre prêt à coût élevé **en raison de la pandémie**.

La pandémie a touché de manière disproportionnée les personnes à revenus faibles et modérés. De nombreuses personnes ont perdu leur emploi, ont vu leurs heures de travail réduites et ont vu leurs coûts augmenter à cause de la pandémie.

Cette enquête peut prendre quelques minutes, mais vos réponses aideront à informer la lutte d'ACORN pour des options de crédit à faible coût et des réglementations plus strictes sur ces prêts.

Si vous n'avez **jamais** eu recours à **un prêt sur salaire, à un prêt à tempérament, à un prêt sur titre de voiture ou à tout autre prêt** ne relevant pas de l'institution bancaire traditionnelle, **vous n'avez pas besoin de répondre à cette enquête**.

**Vous pouvez remplir cette enquête au nom d'un ami ou d'un membre de votre famille.**

#### Sachez que :

- vos réponses sont volontaires et vous pouvez quitter à tout moment.
- vos réponses sont confidentielles. Les réponses ne seront pas identifiées par un individu. Toutes les réponses seront compilées ensemble et analysées en groupe.
- Nous pouvons nous adresser à des personnes qui souhaitent se défendre.

Si vous avez des questions concernant l'enquête, n'hésitez pas à nous contacter au 416-461-5322 ou à notre numéro gratuit 1-866-991-0025. Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante : [organize@acorncanada.org](mailto:organize@acorncanada.org)

**Q. Avez-vous déjà contracté un prêt à coût élevé, tel qu'un prêt sur salaire, un prêt à tempérament, un prêt sur titre de voiture ou tout autre prêt de ce type ?**

- Oui
- Non

## **Section 1: Informations personnelles**

**Nom**

**Ville**

**Code postal**

**Adresse courriel**

**Numéro de téléphone**

**Âge**

- 15 - 20 ans
- 21 - 30 ans
- 31 - 40 ans
- 41 - 50 ans
- 51 - 64 ans
- Plus de 65 ans

**Quelle est votre tranche de revenu individuel annuel?**

- Moins de 15 000\$
- 15 001 à 25 000\$
- 25 001 à 40 000\$
- 40 001 à 60 000\$
- Plus de 60 000\$

**Quelle est votre principale source de revenus?**

- Emploi
- Retraité
- L'assurance-emploi
- Assistance aux personnes handicapées
- Aide sociale

**Êtes-vous locataire ou propriétaire de votre logement ?**

- Locataire
- Propriétaire
- Autre/préfère ne pas préciser

## **Section 2: Situation financière et COVID**

**Q. Comment évaluez-vous l'impact de la pandémie sur votre situation financière ?**

- Grave
- Modéré

- Léger
- Aucun

**Q. Avez-vous perdu votre emploi ou êtes-vous confronté à une réduction de vos heures de travail en raison de la pandémie ?**

- J'ai complètement perdu mon emploi et je ne sais pas quand je pourrai reprendre le travail
- J'ai perdu mon emploi mais j'ai repris le travail
- J'ai un emploi, mais les heures sont nettement moins nombreuses
- J'ai un emploi, mais les heures sont un peu moins nombreuses
- J'ai pu conserver pleinement mon emploi
- Autre
- Ne s'applique pas

**Q. Avez-vous ou avez-vous eu besoin d'un soutien financier en raison de la pandémie ?**

- Oui, ma situation financière a été affectée par le COVID-19 et je continue à dépendre d'un soutien.
- Oui, ma situation financière a été affectée mais elle s'améliore maintenant.
- Oui, mon soutien financier a été affecté mais je n'ai pas eu besoin de soutien financier.
- J'aurais eu besoin d'un soutien financier même sans la pandémie, pour d'autres raisons.
- Ma situation financière n'a pas du tout été affectée par le COVID.
- Autre, veuillez préciser

**Q. Avez-vous ou avez-vous eu besoin d'un soutien financier du gouvernement en raison de la COVID-19 mais n'y avez pas eu droit ?**

- Oui
- Non
- Non applicable

**Q. Voyez-vous votre situation financière s'améliorer maintenant ?**

- Considérablement meilleur
- Un peu mieux
- Légèrement mieux
- Pas du tout
- Ne s'applique pas

**Q. Êtes-vous préoccupé par le fait que les aides au revenu fournies par le gouvernement fédéral pendant la période COVID-19, telles que le PCU, le PCRE et d'autres, sont en train de disparaître ou ne sont plus disponibles ?**

- Très préoccupé
- Quelque peu préoccupé
- Non concerné

**Q. Avez-vous dû contracter un prêt sur salaire, un prêt à tempérament, un prêt sur titre de voiture ou tout autre prêt de ce type en raison de l'impact de la pandémie de COVID-19 sur votre situation financière ?**

- Oui
- Non

### **Section 3: Prêts à coût élevé & COVID**

#### **Q. Quel type de prêt avez-vous souscrit? Cochez toutes les cases**

- Prêt sur salaire
- Prêt à tempérament
- Prêt de titre de voiture
- Autre, veuillez préciser \_\_\_\_\_

#### **Q. De quelle entreprise / magasin avez-vous contracté le ou les prêts? Cochez toutes les cases**

1. Money Mart
2. Easy financière/ Easy Home
3. Cash Money
4. Refresh financière
5. Cash For You
6. Tout autre, veuillez préciser \_\_\_\_\_

#### **Q. Au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie, quel a été le montant total du prêt que vous avez emprunté?**

- Moins de 500\$
- Entre 501-2500\$
- Entre 2501-5000\$
- Entre 5001-8000\$
- Plus de 8,000\$

#### **Q. Au cours des 12 derniers mois ou depuis le début de la pandémie, combien de fois avez-vous eu recours à ces prêts ?**

*Answer options: 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ou plus*

#### **Q. Comment avez-vous entendu parler de la ou des sociétés auprès desquelles vous avez demandé le (s) prêt (s)?**

- Ont toujours emprunté à cette entreprise
- Vu le magasin de mon quartier ou dans un autre endroit
- Vu une publicité en ligne
- J'ai reçu l'annonce dans le courrier
- Un ami / une connaissance / un voisin m'en a parlé
- Par l'intermédiaire d'une autre entreprise (par exemple, un détaillant de meubles)
- La société m'a approché
- Je ne me souviens plus maintenant
- Autre, veuillez préciser \_\_\_\_\_

#### **Q. Avez-vous demandé l'un de ces prêts en ligne ou les avez-vous tous pris en magasin?**

- Toujours demander en ligne
- Toujours faire un emprunt au magasin
- Les prêts sont généralement accordés en magasin, mais il arrive que les demandes soient faites en ligne.
- C'était la première fois que je demandais en ligne
- J'ai demandé en ligne mais j'ai dû me rendre au magasin pour signer les documents
- Je ne me souviens pas

**Q. Si vous avez souscrit l'un des prêts en ligne, y a-t-il une raison précise pour laquelle? Cochez toutes les cases**

- C'est plus pratique (pas besoin de visiter le magasin)
- Le processus est rapide
- Les publicités et les prospectus qui m'ont été envoyés en ligne/à la maison ont attiré mon attention
- C'était le moyen le plus sûr d'emprunter à cause de la pandémie.
- Aucune raison spécifique
- Autre, veuillez préciser\_\_\_\_\_
- Ne s'applique pas, n'a jamais souscrit un prêt en ligne

**Q. Quelles sont les dépenses que vous avez dû couvrir avec le(s) prêt(s) ? Cochez toutes les cases.**

- Frais de subsistance quotidiens (loyer, électricité, épicerie, téléphone / téléphone portable / Internet, etc.)
- Frais médicaux (dentaire, vision, etc.)
- Maladie grave ou dépenses de fin de vie d'un membre de la famille, y compris les frais de voyage nécessaires
- Réparation automobile
- Vacances ou loisirs
- Dépenses pour l'animal (les animaux) de compagnie
- Améliorer mon pointage de crédit car l'entreprise a promis que le prêt m'aiderait à le faire
- Autre, veuillez préciser:\_\_\_\_\_

**Q. Lorsque vous avez contracté votre (vos) prêt (s), l'entreprise a-t-elle expliqué le coût d'emprunt, comme le taux d'intérêt, ou tout autre frais que vous auriez à payer?**

- Oui, ils m'ont assis et ont expliqué patiemment tous les termes et conditions
- Non, ils n'ont pas expliqué les termes et conditions et je me suis sentie pressée de signer l'accord/contrat
- J'ai postulé en ligne et j'ai trouvé facilement tout ce dont j'avais besoin
- J'ai fait une demande en ligne mais je n'ai pas trouvé les informations sur ces coûts, ou je n'ai pas pu comprendre les informations, facilement
- J'avais besoin de l'argent rapidement et je n'avais pas d'autre choix, alors j'ai ignoré cette information et j'ai simplement signé l'accord.
- Tout autre, veuillez préciser\_\_\_\_\_

**Q. Le prêteur vous a-t-il demandé de prendre un produit supplémentaire tel qu'une assurance avec le prêt?**

- Oui, ils ont expliqué le produit / assurance supplémentaire et son importance
- Oui, ils m'ont suggéré de prendre le produit / assurance supplémentaire, mais ne me l'ont pas expliqué
- Non, on ne m'en a jamais parlé jusqu'à ce que je découvre qu'une grande partie de mon argent va payer une assurance
- Ils m'ont dit que c'était obligatoire pour obtenir le prêt
- Non, ils ne l'ont pas demandé, mais j'ai ensuite découvert qu'elle était ajoutée lorsqu'une grosse somme était souscrite pour le produit/assurance supplémentaire
- Aucune assurance ou tout autre produit n'est ajouté à mon prêt
- je n'ai pas connaissance de produits supplémentaires attachés à mon prêt
- Tout autre, veuillez préciser\_\_\_\_\_

**Q. Avez-vous accepté de prendre l'assurance ?**

Oui

Non

Je ne me souviens pas

Ne s'applique pas

**Q. Avez-vous pu effectuer des paiements réguliers sur votre prêt pendant la pandémie ?**

- Oui, je n'ai pas manqué un seul paiement jusqu'à présent
- J'ai pu effectuer la plupart des paiements et n'en ai manqué que quelques-uns
- J'ai effectué des paiements jusqu'à présent, mais je ne suis pas sûr de pouvoir les maintenir à l'avenir
- Non, j'ai manqué mes paiements en raison d'une situation financière difficile
- J'ai dû déposer une demande de mise en faillite/proposition de consommateur parce que je n'arrivais plus à faire face aux paiements
- Ne s'applique pas

**Q. Si vous avez demandé à la société de prêt d'adapter votre calendrier de remboursement des prêts en raison de la pandémie, comment a-t-elle réagi ?**

- Ils ont reporté mes paiements pendant un certain temps sans aucune pénalité
- Ils ont reporté le paiement mais avec une pénalité
- Ils ont dit qu'ils pouvaient refinancer le prêt mais rien d'autre
- Ils s'attendaient à ce que je continue à faire les paiements
- Ils ont ajouté des frais supplémentaires pour paiement tardif lorsque je n'ai pas pu effectuer le paiement à temps
- Je ne sais pas, je n'ai pas encore rencontré de problème avec mes paiements

**Q. Si vous n'avez pas effectué un paiement, aviez-vous une assurance offerte par le prêteur qui vous a aidé à couvrir les paiements du prêt ?**

- L'assurance a entièrement couvert les paiements
- Je n'ai pas d'assurance
- J'ai une assurance, mais elle n'a couvert aucun paiement
- Je ne suis pas au courant d'une assurance
- Ne s'applique pas

**Q. En cas de paiements manqués, des frais vous ont-ils été facturés par le prêteur et/ou par votre banque ?**

- Oui, les deux
- Oui, prêteur
- Oui, la banque
- Non
- Ne s'applique pas

**Q. Dans le cas où vous avez contacté la société de prêt, veuillez élaborer votre négociation avec la société de prêt pendant la pandémie. Comment s'est déroulée cette expérience ?**

**Q. Comment évalueriez-vous votre expérience globale avec le service? Choisissez une option qui décrit le mieux votre expérience**

- Très insatisfaisant
- Insatisfaisant

- Assez insatisfaisant
- Assez satisfaisant
- Satisfaisant
- Très satisfaisant

**Q. Veuillez décrire ce qui explique votre expérience globale satisfaisante ou insatisfaisante**

---

---

---

#### **Section 4: Institutions bancaires traditionnelles**

**Q. Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous avez utilisé un prêt à coût élevé et non un service bancaire traditionnel tel qu'une banque ou une coopérative de crédit? Cochez toutes les cases.**

- J'ai d'abord demandé un prêt à la banque / la coopérative de crédit / la société fiduciaire, mais on m'a refusé
- Je ne bénéficie pas de la protection contre les découverts (qui vous permet d'effectuer temporairement des achats sans avoir suffisamment de fonds dans votre compte)
- Je n'ai pas de carte de crédit
- J'ai une carte de crédit, mais elle est au maximum
- Je n'ai pas de carte de crédit prépayée
- Je n'ai pas de ligne de crédit
- L'institution qui accorde des prêts à coût élevé était plus proche
- Le prêt à coût élevé a été rapide et facile
- Je préfère utiliser des prêts à coût élevé
- Autre, veuillez préciser \_\_\_\_\_

**Q. Avez-vous déjà demandé l'un des services ou produits bancaires suivants à une banque / une coopérative de crédit / une société fiduciaire ?**

1. Une ligne de crédit
  - . Demandé o/n
  - a. Reçu o/n
0. Un petit prêt bancaire
  - . Demandé o/n
  - a. Reçu o/n
0. Une carte de crédit
  - . Demandé o/n
  - a. Reçu o/n
0. Protection contre les découverts (vous permet d'effectuer temporairement des achats sans avoir suffisamment de fonds dans votre compte)
  - . Demandé o/n
  - a. Reçu o/n
0. Supprimer les blocages des chèques
  - . Demandé o/n
  - a. Reçu o/n
0. Compte sans frais
  - . Demandé o/n

- a. Reçu o/n
- 0. Un compte courant / épargne
- . Demandé o/n
- a. Reçu o/n
- 0. Je n'ai jamais demandé l'un de ces services ou produits
  
- 0. Autre: \_\_\_\_\_

**Q. Si vous avez été refusé pour l'un des services ou produits ci-dessus, veuillez indiquer la ou les raisons pour lesquelles:**

---

---

---

---

**Q. Si vous aviez besoin d'un petit prêt en cas d'urgence et que votre banque vous refusait un crédit, quelle serait votre première démarche? Choisissez seulement la meilleure réponse.**

- A. Emprunter à un ami ou un membre de la famille
- B. Emprunter auprès d'une autre banque
- C. Allez voir un prêteur à coût élevé comme Easy financière, Money Mart, etc.
- D. Faire des heures supplémentaires, gagner de l'argent supplémentaire
- E. Vendre ou mettre en gage quelque chose
- F. Prendre la décision de ne pas contracter de prêt
- G. Autre: \_\_\_\_\_

**Q. Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure pensez-vous qu'il est important que les banques offrent une protection contre les découverts, des petits prêts, des comptes sans frais et des lignes de crédit aux personnes à faible et moyen revenu ?**

**Veuillez noter que 1 signifie pas très important et 10 signifie très important.**



**Q. Souhaitez-vous être contacté par ACORN pour lutter contre les prêts prédateurs ?**

Oui

Non

#### **Section 6: Informations démographiques**

**Q. Veuillez préciser votre genre ici**

**Q. Origine Ethnique (sélectionnez tout ce qui s'applique à vous) :**

- Blanc

- Noir
- Sud-Asiatique
- Asiatique de l'Est/Sud-Est
- Latino-Américain
- Asiatique occidental
- Premières Nations et Métis
- Autre (veuillez préciser)

**Q. Quelle est votre langue principale?**

- Anglais
- Français
- Autre (veuillez préciser)