

## SOMMAIRE

En concevant ce projet, la Consumer Interest Alliance Inc. (CIAI) était bien au fait qu'il existait une couche de consommateurs extrêmement vulnérables et défavorisés, et dont on ne tient pas compte lors du processus habituel d'enquête. Toutefois, il arrive que ces consommateurs se heurtent à des difficultés courantes en matière d'accès à des services, particulièrement ceux proposés par les principales institutions financières. Bon nombre de ces consommateurs sont non seulement sans compte bancaire mais, selon toute vraisemblance, ils n'ont pas accès non plus à des services bancaires dans le cadre de la plupart des systèmes actuels.

Notre objectif visait à évaluer l'accès aux services bancaires mis à la disposition des consommateurs qui reçoivent des chèques, souvent de la part d'organismes gouvernementaux et de l'État, mais qui ne peuvent être joints régulièrement par téléphone et qui changent très souvent de domicile. Dans cette enquête, il a été possible d'inclure des consommateurs à faible revenu dans plusieurs types de missions et de refuges et celle-ci comprenait certains répondants vivant dans des abris de fortune.

Quatre membres de la CIAI ont été engagés pour chercher des infrastructures dans les provinces qui proposaient des services aux consommateurs que nous tentions de joindre. En travaillant conjointement avec ces infrastructures, nous étions en mesure d'enquêter auprès d'un petit échantillon composé de quelques consommateurs très vulnérables en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Ontario et en Nouvelle-Écosse. Notre questionnaire était tout d'abord conçu pour évaluer, d'après les réponses, l'admissibilité à l'enquête, puis pour rassembler quelques données démographiques. Cette admissibilité était dépendante du fait qu'il nous était impossible de joindre les intéressés par les méthodes d'enquête habituelles, notamment la sollicitation par téléphone, par courriel ou par le porte à porte. Les questions portant sur l'accès bancaire ont suivi et ont eu pour objet de brosser un tableau de la situation, à savoir si ce groupe de consommateurs était en mesure d'obtenir les services dont il avait besoin auprès des institutions financières traditionnelles et, si ce n'était pas possible, de cerner les problèmes et de proposer des solutions de rechange.

Il ne s'agissait pas d'un projet conçu pour être une enquête statistiquement valable puisque les ressources n'étaient pas disponibles pour recueillir

l'information auprès d'un échantillon suffisamment important de répondants ciblés. Le but visé était d'obtenir quelques expériences vécues sur l'accès aux services financiers pour ceux qui sont essentiellement « sans domicile fixe ». Nous avons été en mesure de recueillir des renseignements auprès d'un très petit échantillon de 72 consommateurs au total provenant de 6 emplacements dans 4 provinces. Selon la CIAI, nous croyons les résultats de l'enquête nous avons réussi à mener à bien ce projet en dégagant quelques-uns des problèmes rencontrés par des consommateurs canadiens n'ayant pas accès à des services bancaires.

Il est clair que même avec les exigences en matière d'identification relativement modestes spécifiées dans la réglementation pour les institutions qui son couvert par les reglements fédérale, l'absence d'identification constitue un problème pour les consommateurs qui changent souvent d'adresse. Comme le dépôt bancaire devient le système de paiement de choix pour bon nombre de ministères, ces consommateurs font encore face à de vrais défis en tentant d'ouvrir un compte et de le gérer. Quant aux consommateurs dans notre enquête, à peine 70 % se tournent vers d'autres services financiers de remplacement comme les points de service d'encaissement de chèque et les sociétés de prêt sur salaire afin d'avoir accès à leur argent.

Les infrastructures d'encaissement de chèque ont conçu un système visant à identifier leurs clients et ils conservent cette identification dans leurs propres dossiers, simplifiant ainsi le système pour un ensemble de consommateurs confrontés à des difficultés particulières. Cependant, des coûts sont reliés à ce service et il semblerait que les consommateurs les plus vulnérables, ceux qui peuvent se le permettre le moins, payent une prime très élevée pour un service essentiel. Plusieurs provinces disposent de lois, ou sont en train d'en élaborer, afin de mettre certaines limites au mode de fonctionnement de quelques-uns des points de service.

Nous avons recherché des systèmes de remplacement qui pourraient s'avérer être plus efficaces pour ces consommateurs. Tout d'abord, ce marché ne présentait pas beaucoup d'intérêts pour les principales institutions financières du Canada. Ensuite, les sociétés d'encaissement de chèque et autres entreprises du même type sont une réaction du secteur privé à ces consommateurs, bien que certains observateurs estiment le prix plus élevé que nécessaire. Il apparaît peu évident que la politique gouvernementale puisse attirer de nouveaux participants sur le marché pour proposer des tarifs

plus compétitifs. Nous avons trouvé plusieurs exemples de service à partir desquels la CIAI a identifié un modèle de « pratiques exemplaires » déjà en fonctionnement en Colombie-Britannique. Pigeon Park Financial est situé sur East Hastings à Vancouver – un quartier qui compte des refuges, des soupes populaires, des agences de prêts sur gages et des hôtels bon marché. L'expérience est commanditée et financée par VanCity Credit Union. Cette dernière propose des services et des systèmes spéciaux, conçus pour répondre aux besoins financiers des sans-abris et d'autres consommateurs extrêmement vulnérables. Pigeon Park a mis en place des structures grâce auxquelles ses clients peuvent utiliser les services *financiere*, fermant ainsi du même coup les niches fiscales qui pourraient ouvrir la porte aux abus. La documentation de VanCity est bien conçue et se comprend facilement. De toute évidence, les concepteurs ont réfléchi à l'éventualité de compter les personnes faiblement alphabétisées parmi leurs clients et qu'ils ont une bonne compréhension du langage clair et simple et des critères d'aptitude à la lecture. Grâce à une entente avec le ministère des Services sociaux et communautaires de la C.-B., les clients de Pigeon Park peuvent utiliser le système de dépôt direct pour recevoir leurs chèques. Nous avons recherché plusieurs autres exemples de services visant notre groupe ciblé de consommateurs qui résidaient à Toronto et à Winnipeg. Toutefois, ces services ne semblent pas être aussi bien établis ou être aussi bien « taillés sur mesure » pour répondre aux besoins particuliers.

S'appuyant sur cette petite enquête associée aux recherches de base sur les règlements fédéraux existants sur l'accès aux services bancaires de base ainsi que sur des discussions avec des représentants des consommateurs expérimentés, la CIAI en a conclu que les règlements fédéraux ne peuvent pas faire beaucoup plus pour simplifier l'accès à les institution financiere à ce groupe de consommateurs. Certaines mesures volontaires pourraient être prises par des institutions financières afin d'apporter quelques améliorations au niveau du service. Toutefois, le modèle identifié portant sur les « pratiques d'excellence » fonctionne à l'aide d'un système de coopérative de crédit, à charte provinciale, et agit conjointement avec un ministère provincial des Services sociaux et communautaires.

À partir des faits observés chez les répondants de notre enquête, il s'avère apparemment nécessaire, pour les gouvernements de jouer un rôle plus actif et offrant plus de soutien en autorisant une extension de ce type de service aux consommateurs très vulnérables dans d'autres régions canadiennes.

Le Conseil de la CIAI, conjointement au groupe consultatif du secteur bénévole, a fait des recommandations à propos des exigences en matière d'identification et des périodes de blocage de chèques; des mesures qui pourraient améliorer ainsi la situation de notre groupe de consommateurs ciblés. La CIAI pense également que le besoin d'une coopération entre des institutions financières et les ministères fédéral et provinciaux qui les réglementent se fait ressentir. Cette initiative permettrait de rechercher et d'élaborer des solutions créatives relativement aux problèmes bancaires de ces consommateurs. Cette coopération pourrait aussi impliquer des organismes provinciaux d'assistance sociale.

La CIAI souhaite utiliser ce rapport afin de discuter avec les ministères provinciaux des Finances, les ministères des Services sociaux et communautaires et les institutions financières à charte provinciale sur la possibilité d'inciter la création d'infrastructures similaires à celles de Pigeon Park Financial dans des villes regroupant des populations concentrées de consommateurs vulnérables.