



RAPPORT DE LA DEUXIÈME ANNÉE DESTINÉ AUX PARTIES PRENANTES

L'EXPÉRIENCE DES CONSOMMATEURS CANADIENS PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19 :

La relation entre l'accès aux produits financiers numériques, la capacité de les utiliser et le bien-être financier

Février 2023

Rédigé pour :



L'EXPÉRIENCE DES CONSOMMATEURS CANADIENS PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19 :

La relation entre l'accès aux produits financiers numériques, la capacité de les utiliser et le bien-être financier

Rapport technique de la deuxième année destiné aux parties prenantes

Ce rapport a été rédigé par Carling M. Baxter, Ph. D., analyste de recherche, Greo Evidence Insights et Matthew M. Young, Ph. D., chef de la recherche, Greo Evidence Insights.

Le CONSEIL EN CRÉDIT DU CANADA a reçu des fonds 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.

Table des matières

Contenu

Sommaire.....	3
Contexte.....	3
Méthodes.....	3
Enquête de suivi.....	3
Revue de la littérature.....	3
Résultats.....	3
Constatations de l'enquête.....	3
Revue de la littérature.....	4
Contexte.....	5
Partie I : Enquête de suivi (phase II).....	5
Méthodes.....	5
Mesures.....	6
Caractéristiques sociodémographiques.....	6
Accès aux technologies de communication numérique.....	6
Capacité d'utiliser les produits financiers numériques.....	7
Bien-être financier général.....	8
La santé financière pendant la pandémie de COVID-19.....	8
Incidence du passage aux services bancaires en ligne et aux factures électroniques.....	8
Stratégie analytique.....	8
Détails statistiques.....	8
Résultat.....	13
Caractéristiques sociodémographiques.....	13
Effets de l'accès et de la capacité sur la santé financière et le stress lié aux finances.....	14
Analyse.....	17
Partie II : Examen des effets de l'accès aux technologies de communication numérique et de la capacité d'utilisation des produits financiers numériques sur le bien-être financier.....	18
Méthodes.....	19
Affinement du sujet et critères d'inclusion.....	19
Mots-clés.....	19
Autres paramètres de recherche.....	19

Résultats et analyse	20
Effet de l'accès aux technologies de communication numérique et de leur utilisation sur le bien-être financier	21
Capacité d'utiliser les produits financiers numériques et bien-être financier.....	22
Analyse générale.....	30
Références.....	32
Annexe A : Enquête en ligne.....	34
Annexe B : Résumé des conclusions d'Angus Reid.....	48

Sommaire

Contexte

Ce rapport décrit les activités et les résultats associés à la deuxième année du projet de deux ans intitulé « Expérience et préoccupations des consommateurs canadiens en matière de paiement numérique des dettes à l'ère de la COVID-19 ». Pour obtenir des renseignements détaillés sur les travaux menés au cours de la première année, le lecteur est invité à consulter le rapport de la première année intitulé [*Canadian Consumer Experience and Concerns with Digital Debt Payment during COVID-19: Year One Technical Report to Stakeholders*](#) (en anglais seulement).

Méthodes

Enquête de suivi

La première partie consistait en une enquête de suivi (phase II) menée par Angus Reid du 28 juin au 6 juillet 2022. Dans le présent rapport, nous nous sommes intéressés à l'**accès** aux technologies de communication numérique et à la **capacité** d'utiliser des produits et services financiers numériques. Pour maximiser notre coefficient d'efficacité, nous avons combiné les données de la phase II et celles de la phase I (N = 2 017, recueillies du 10 au 17 août 2021) afin d'augmenter la taille de notre échantillon.

Revue de la littérature

Pour replacer dans leur contexte nos conclusions sur l'effet de l'**accès** aux technologies de communication numérique et de la **capacité** d'utiliser les produits et services financiers numériques, nous avons procédé à une revue de la documentation des recherches récentes sur ces sujets. L'objectif de cette revue était de soutenir les conclusions empiriques du présent rapport en déterminant ce qui est déjà connu sur le sujet.

Résultats

Constatations de l'enquête

Dans l'ensemble, nous avons constaté que les personnes qui avaient un **accès** limité aux technologies de communication numérique et une **capacité** limitée d'utiliser des produits et services financiers numériques étaient :

- un peu plus âgées;
- plus susceptibles d'avoir un revenu du ménage plus faible;
- plus susceptibles d'être au chômage; et
- plus susceptibles d'avoir un niveau d'instruction plus faible.

Cependant, seules les personnes ayant un *accès* limité étaient plus susceptibles de vivre dans des zones rurales, et seules les personnes ayant une *capacité* limitée étaient moins susceptibles de s'identifier comme personnes noires, autochtones ou de couleur.

Les personnes ayant un *accès* et une *capacité* limités étaient :

- moins susceptibles d'être satisfaites de leurs finances;
- plus susceptibles de se sentir stressées par la réduction de la disponibilité d'options bancaires en personne;
- plus susceptibles d'être touchées de manière négative par la réduction de la disponibilité d'options bancaires en personne; et
- plus susceptibles de se sentir dépassées lorsqu'elles essayaient de payer leurs factures par voie électronique.

Cependant, seules les personnes ayant un *accès* limité étaient :

- plus susceptibles d'être stressées par leurs finances personnelles en général; et
- plus susceptibles d'être en retard dans le paiement de leurs factures.

Revue de la littérature

Dans l'ensemble, nous avons constaté qu'il existe peu de recherches sur la relation entre l'accès aux technologies de communication numérique ou la capacité d'utiliser ces technologies et le bien-être financier des consommateurs. Parmi la littérature existante, nous avons constaté que, dans l'ensemble, l'accès aux technologies de communication numérique est important pour offrir aux gens des possibilités d'améliorer leur inclusion financière, leurs connaissances financières, leur planification financière et pour leur offrir un accès à des possibilités d'améliorer leur situation financière et la stabilité de leur logement. La possibilité de suivre les soldes bancaires en temps réel grâce aux services bancaires en ligne et mobiles contribue au bien-être financier (Carton, McCarthy, et al., 2022; Carton, Xiong, et al., 2022). Cependant, dans le même temps, une corrélation a été établie entre le paiement des factures par téléphone portable et l'absence d'argent disponible à la fin du mois ainsi que l'incapacité d'épargner. Par conséquent, des travaux futurs sont nécessaires pour clarifier les effets de l'utilisation des services bancaires en ligne et mobiles sur le bien-être financier.

Contexte

Ce rapport décrit les activités et les résultats associés à la deuxième année du projet de deux ans intitulé « Expérience et préoccupations des consommateurs canadiens en matière de paiement numérique des dettes à l'ère de la COVID-19 ». Pour obtenir des renseignements détaillés sur les travaux menés au cours de la première année, le lecteur est invité à consulter le rapport de la première année intitulé [*Canadian Consumer Experience and Concerns with Digital Debt Payment during COVID-19: Year One Technical Report to Stakeholders*](#) (en anglais seulement).

La première année, nous avons mené une enquête en ligne (phase I). Les résultats des analyses de cette enquête ont indiqué que les personnes démontrant des connaissances financières numériques limitées étaient plus à risque de stress financier que celles ayant de meilleures connaissances financières numériques. Par conséquent, au cours de la deuxième année, nous avons décidé d'examiner cette population de plus près en réalisant une enquête de suivi de la phase II (Partie I : Enquête de suivi) dans laquelle nous avons sélectionné les personnes ayant des connaissances financières numériques limitées. En outre, nous avons effectué une revue des écrits (Partie II : Revue des écrits) pour mieux comprendre et contextualiser les résultats de notre étude au sein de la littérature universitaire plus large.

Comme la première année, la deuxième année de ce projet a été dirigée par le Conseil en crédit du Canada, une association nationale d'agences de conseil en crédit sans but lucratif qui travaillent à l'échelle provinciale, régionale et locale dans tout le Canada. Elle a également été réalisée en collaboration avec Greo Evidence Insights, une organisation indépendante de traduction et d'échange de connaissances, et Groupe Angus Reid, une société de recherche de marché et d'opinion publique.

Partie I : Enquête de suivi (phase II)

Méthodes

La Partie I consistait en une enquête de suivi (phase II) menée par Angus Reid du 28 juin au 6 juillet 2022 auprès des membres du Forum Angus Reid, la communauté d'opinion publique en ligne la plus connue et la plus fiable du Canada. Cette enquête de la phase II visait un groupe précis de consommateurs reconnus dans la phase I comme étant particulièrement vulnérables aux préjudices financiers lors du passage aux services financiers numériques en ligne. Plus précisément, ce groupe comprenait les personnes qui ont déclaré avoir des connaissances financières numériques limitées (N = 409)¹. Les répondants étaient tous des

¹ Nous avons considéré que les participants avaient des connaissances financières numériques limitées s'ils remplissaient au moins un des critères suivants : déclarer avoir une compréhension passable à très mauvaise des

membres du Forum Angus Reid qui ont gagné des points en répondant aux enquêtes. Les points accumulés étaient échangeables contre des cartes-cadeaux en ligne. L'enquête en ligne figure à l'annexe A. Un aperçu des résultats de la phase I et de la phase II est fourni dans un rapport sommaire rédigé par Angus Reid (voir l'annexe B). Ce rapport comprend des conclusions descriptives de haut niveau et fournit une excellente vue d'ensemble des résultats, en se concentrant plus particulièrement sur la comparaison des individus ayant des connaissances financières numériques plus faibles entre la phase I et la phase II.

Dans le présent rapport, nous nous sommes intéressés à l'**accès** aux technologies de communication numérique et à la **capacité** d'utiliser des produits et services financiers numériques. Pour maximiser notre coefficient d'efficacité, nous avons combiné les données de la phase II et celles de la phase I (N = 2 017, recueillies du 10 au 17 août 2021) afin d'augmenter la taille de notre échantillon. Cependant, certains participants faisaient partie de l'échantillon à la fois de la phase I et de la phase II, nous avons donc exclu ces participants des données de la phase II afin de nous assurer que nous comparions des individus distincts. Il en résulte un échantillon de phase II de N = 230 et un échantillon total de N = 2 247. Toutes les analyses ultérieures décrites dans ce rapport ont été effectuées sur cet échantillon.

Mesures

Caractéristiques sociodémographiques

Les participants devaient répondre à une série de questions démographiques, notamment sur leur âge, leur genre, leur race, les revenus du ménage, leur situation professionnelle, leur niveau d'instruction et leur appartenance à un milieu rural ou urbain.

Accès aux technologies de communication numérique

Les participants ont été invités à évaluer leur niveau d'accès i) aux appareils électroniques (c'est-à-dire ordinateur, tablette, téléphone intelligent) et ii) à la connexion Internet sur une échelle de type Likert allant de 1 (très mauvais) à 5 (très bon) (voir le tableau 1 pour plus de détails).

À partir de ces deux mesures, nous avons créé une variable binaire appelée « Accès aux technologies de communication numérique » dans laquelle nous avons regroupé les participants en fonction de leur accès *satisfaisant* ou *limité*. Les participants qui ont déclaré avoir un accès moyen (3) à très mauvais (1) aux appareils électroniques ou à la connexion Internet ont été classés comme ayant un accès *limité* (n = 273, 12,1 % de l'échantillon). Les autres participants ont été classés comme ayant un *bon* accès (n = 1 974, 87,9 % de l'échantillon).

produits financiers numériques (tableau 1, question 2), une capacité passable à très mauvaise à utiliser les produits financiers numériques (tableau 1, question 3) ou avoir déjà eu besoin d'aide pour utiliser les produits et services financiers numériques (tableau 1, question 4).

Capacité d'utiliser les produits financiers numériques

Les participants ont été invités à évaluer i) leur compréhension globale des produits et services financiers numériques et ii) leur capacité d'utiliser sur une échelle de type Likert allant de 1 (très mauvaise) à 5 (très bonne). Les participants ont reçu une liste de produits et de services financiers numériques, dont les services bancaires en ligne, les services bancaires mobiles, la réception de factures électroniques, etc. (voir le tableau 1).

À partir de ces deux variables, nous avons créé une variable binaire appelée « Capacité d'utiliser les produits financiers numériques » dans laquelle nous avons regroupé les participants en fonction de leur capacité *bonne* ou *limitée*. Les participants qui ont donné des notes de moyenne (3) à très mauvaise (1) à la fois pour la compréhension et la capacité d'utiliser les produits financiers numériques ont été classés comme ayant une capacité *limitée* (n = 280, 12,5 % de l'échantillon). Les autres participants ont été classés comme ayant une *bonne capacité* (n = 1 967, 87,5 % de l'échantillon).

Bien-être financier général

Le bien-être financier général a été évalué à l'aide de deux questions. Tout d'abord, les participants ont été invités à évaluer leur satisfaction en ce qui concerne leurs finances sur une échelle de type Likert allant de 1 (très insatisfait) à 10 (très satisfait). Ensuite, on a demandé aux participants s'ils étaient stressés par leurs finances personnelles, ce qui a été codé de manière binaire (oui/non) (voir le tableau 1).

La santé financière pendant la pandémie de COVID-19

La santé financière pendant la pandémie de COVID-19 a été évaluée à l'aide de deux questions. Tout d'abord, on a demandé aux participants s'ils avaient pris du retard dans leurs paiements depuis le début de la pandémie de COVID-19. On leur a ensuite demandé s'ils avaient manqué des paiements plus souvent pendant la pandémie qu'avant celle-ci. Les deux variables ont été codées de manière binaire (oui/non) (voir le tableau 1).

Incidence du passage aux services bancaires en ligne et aux factures électroniques

Les répercussions de la réduction de la disponibilité des services bancaires en personne et du passage aux services bancaires en ligne et à la facturation électronique ont été évaluées à l'aide de trois questions. Tout d'abord, on a demandé aux participants si la disponibilité réduite des services bancaires en personne avait eu un effet négatif sur leur capacité de payer leurs factures, en utilisant un code binaire (oui/non). Ensuite, on leur a demandé s'ils étaient plus ou moins stressés en raison de la réduction de la disponibilité de ces services, sur une échelle de type Likert allant de 1 (beaucoup moins stressé) à 5 (beaucoup plus stressé). Troisièmement, on a demandé aux participants s'ils se sentaient souvent dépassés par la gestion des cycles de paiement de la facturation électronique, sur une échelle de type Likert allant de 1 (pas du tout d'accord) à 4 (tout à fait d'accord) (voir le tableau 1).

Stratégie analytique

Des analyses exploratoires ont été effectuées pour déterminer les variables prédictives de la santé financière et du stress lié aux finances pendant la transition accélérée vers les services bancaires et les paiements de factures en ligne provoquée par la pandémie de COVID-19.

Au cours de ces analyses, deux variables ont été associées aux résultats de la santé financière et du stress lié aux finances, à savoir l'**accès** aux technologies de communication numérique et la **capacité** d'utiliser des produits financiers numériques. Nous avons donc divisé les participants en fonction de leur niveau d'**accès** et de **capacité** et avons comparé les données démographiques de ces groupes. Nous avons également évalué les différences en matière de santé financière et de stress lié aux finances en fonction de ces deux facteurs.

Détails statistiques

Pour vérifier les différences entre les groupes en ce qui concerne les caractéristiques sociodémographiques, plusieurs tests de signification statistique ont été utilisés. En ce qui concerne les variables de résultat mesurées sur une échelle de type Likert, des tests t ne

supposant pas l'égalité des variances ont été effectués. Afin de classer les différences significatives comme « légères », « modérées » ou « importantes », un calcul du d de Cohen ² a été effectué. Parmi les variables avec des résultats dichotomiques, des tests du chi carré ont été utilisés pour évaluer la signification et le Phi (Φ) a été calculé pour évaluer l'importance de l'effet.

Pour évaluer si les différences d'accès ou de capacité prédisaient la santé et le bien-être financiers, nous avons utilisé des modèles linéaires généralisés avec des distributions linéaires ou des distributions logistiques binaires. Des modèles comprenant les deux variables (c'est-à-dire l'accès et la capacité) et le terme d'interaction ont été utilisés pour évaluer l'effet de chaque variable, tout en contrôlant l'autre variable et l'interaction. Pour comparer l'ampleur des effets des différentes variables au sein d'un modèle, nous avons utilisé soit l'éta carré partiel (η^2) (pour les données finales compilées selon des échelles de type Likert), soit les coefficients bêta (β) (pour les données finales compilées selon des échelles binaires)³.

Tableau 1 : Questions de l'enquête et choix de réponses utilisés dans l'enquête en ligne.

Question	Choix de réponses (valeur Likert le cas échéant)
Accès aux technologies de communication numérique	
1. Comment décririez-vous votre niveau d'accès aux types de technologies suivants?	Très bonne (5)
i. Appareils électroniques (c'est-à-dire ordinateur, tablette, téléphone intelligent)	Bonne (4)
ii. Connexion à Internet	Passable (3)
	Mauvaise (2)
	Très mauvaise (1)
Capacité d'utiliser les produits financiers numériques	
2. Comment évaluez-vous votre compréhension globale des produits et services financiers numériques? Les services numériques peuvent inclure des éléments comme :	Très bonne (5)
- Services bancaires en ligne	Bonne (4)
	Passable (3)
	Mauvaise (2)

² $d \leq 0,20$ indique un effet faible; d de $> 0,20$ à $\leq 0,50$ indique un effet modéré; $d > 0,80$ indique un effet important; $\Phi \leq 0,1$ indique une faible importance de l'effet, $\Phi > 0,1$ et $\Phi < 0,3$ indique une importance de l'effet modérée, et $\Phi > 0,5$ représente une importance de l'effet élevée;

³ $\eta^2 \leq 0,01$ indique une importance de l'effet faible, de $\eta^2 > 0,06$ à $\eta^2 < 0,14$ indique une importance de l'effet modérée et $\eta^2 \geq 0,14$ représente une importance de l'effet élevée. Remarque : la magnitude de β dépend de l'échelle des variables prédictives et des variables de résultats et n'a donc pas de valeurs standard indiquant les importances de l'effet faibles, modérées ou élevées.

<ul style="list-style-type: none"> - Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone) - Réception des factures/relevés bancaires électroniques - Paiement de vos factures/dettes en ligne - Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne - Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise - Utilisation d'un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.) 	Très mauvaise (1)
--	-------------------

<p>3. Comment évaluez-vous votre aptitude à utiliser des produits et des services financiers numériques? Les services numériques peuvent inclure des éléments comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services bancaires en ligne - Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone) - Réception des factures/relevés bancaires électroniques - Paiement de vos factures/dettes en ligne - Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne - Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise - Utilisation d'un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.) 	Très bonne (5) Bonne (4) Passable (3) Mauvaise (2) Très mauvaise (1)
---	--

Obtention d'une aide relative aux produits financiers numériques

<p>4. Avez-vous déjà eu besoin de l'aide d'autres membres de votre famille ou d'amis pour utiliser les produits et services financiers numériques suivants?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services bancaires en ligne - Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone) - Réception des factures/relevés bancaires électroniques - Paiement de vos factures/dettes en ligne - Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne - Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise 	Non Oui
---	------------

Bien-être financier général

<p>5. Veuillez évaluer vos sentiments à l'égard de vos finances, où 1 signifie « Très insatisfait » et 10 signifie « Très satisfait ».</p>	1 - Très insatisfait 2 3
--	--------------------------------

	4
	5
	6
	7
	8
	9
	10 - Très satisfait
	Aucune opinion, Je ne sais pas

6. Diriez-vous que vous êtes stressé(e) par vos finances personnelles?	Oui – Je suis très stressé(e) (1) Oui – Je suis stressé(e) (1) Non – Je ne suis pas beaucoup stressé(e) (0) Non – Je ne suis pas du tout stressé(e) (0)
--	--

La santé financière pendant la pandémie de COVID-19

7. Depuis le début de la pandémie de COVID-19, avez-vous été en retard dans vos paiements?	Oui, une ou deux fois (1) Oui, quelques fois (1) Oui, plusieurs fois (1) Non (0)
8. Depuis le début de la pandémie de COVID-19, avez-vous manqué des paiements plus souvent, à peu près autant ou moins souvent qu'avant la pandémie?	Plus souvent A peu près autant Moins souvent Je n'ai pas manqué de paiements, que ce soit avant ou pendant la pandémie

Incidence du passage aux services bancaires en ligne et aux factures électroniques

9. Toute réflexion faite, est-ce que la disponibilité réduite des options en établissement (p. ex. services bancaires en personne, relevés papier, paiements en espèces/chèques) et le passage aux services bancaires en ligne et aux paiements de factures numériques pendant la pandémie de COVID-19 ont eu une incidence négative sur votre capacité de payer vos factures?	Oui - c'est une raison importante pour laquelle j'ai manqué des paiements Oui - c'est une raison pour laquelle j'ai manqué des paiements, mais ce n'est pas la raison principale Non – ce n'est pas la raison pour laquelle j'ai manqué des paiements Sans objet – Je n'ai pas changé ma façon de faire des opérations bancaires ou de payer des factures pendant la pandémie de COVID-19 Je ne suis pas certain(e)
10. Diriez-vous que vous êtes plus ou moins stressé(e) en raison de la disponibilité réduite des options en établissement (p. ex. services bancaires en personne, relevés papier, paiements en espèces/chèques) et du passage aux services bancaires en ligne et aux paiements de factures numériques pendant la pandémie de COVID-19?	Oui – beaucoup plus stressé(e) (5) Oui – plus stressé(e) (4) Non – aucun changement quant au niveau de stress qui serait dû au changement (3) Oui – moins stressé(e) (2) Oui – beaucoup moins stressé(e) (1)
11. Je me sens souvent dépassé(e) par la gestion des cycles de paiement des factures électroniques	Je suis tout à fait d'accord (4) Je suis d'accord (3) Je ne suis pas d'accord (2) Je ne suis pas du tout d'accord (1) Sans objet

Résultat

Caractéristiques sociodémographiques

Dans l'ensemble, nous avons constaté que les personnes ayant un accès limité étaient légèrement plus âgées, plus susceptibles d'avoir un revenu familial plus faible, d'être au chômage, d'avoir un niveau d'instruction plus faible et de vivre dans des zones rurales (tableau 2). Les personnes ayant une capacité limitée étaient également légèrement plus âgées, plus susceptibles d'avoir un revenu du ménage plus faible, d'être au chômage et d'avoir un niveau d'instruction plus faible (tableau 3). Cependant, elles n'étaient pas plus susceptibles de vivre dans des zones rurales. En outre, les personnes ayant des capacités limitées étaient moins susceptibles de s'identifier comme des personnes noires, autochtones ou de couleur.

Tableau 2 : Différences de caractéristiques démographiques entre les personnes déclarant avoir un bon accès ou un accès limité aux technologies de communication numérique.

Variables de résultats	Bon accès (n = 1974)	Accès limité (n = 273)	Test de signification	Importance de l'effet (Φ ou d de Cohen)
Caractéristique	<i>M (SD) ou % (n)</i>	<i>M (SD) ou % (n)</i>		
Âge	46,7 (16,1)	49,9 (17,8)	t (337) = 2,88, p < 0,01	d = 0,20 (faible)
Femmes	52,9 % (1 044)	54,9 % (150)	X² = 0,66, p = 0,72	S. O.
Statut de PANDC	30,1 % (585)	30,6 % (81)	X² = 0,03, p = 0,88	S. O.
Revenu du ménage plus faible (< 50 000 \$)	25,1 % (496)	36,3 % (99)	X² = 23,48, p < 0,001	Φ = .10 (faible)
Sans emploi	11,0 % (218)	16,1 % (44)	X² = 5,99, p < 0,05	Φ = .05 (faible)
Aucun diplôme ou grade universitaire	38,6 % (762)	51,6 % (141)	X² = 16,98, p < 0,001	Φ = .09 (faible)
Vivent dans les zones rurales	12,1 % (238)	27,1 % (74)	X² = 45,43, p < 0,001	Φ = .14 (modéré)

Tableau 3 : Différences de caractéristiques démographiques entre les personnes déclarant avoir une bonne capacité ou une capacité limitée à utiliser des produits financiers numériques.

Variables de résultats	Bonne capacité (n = 1967)	Capacité limitée (n = 280)	Test de signification	Importance de l'effet (Φ ou d de Cohen)
Caractéristique	<i>M (SD) ou % (n)</i>	<i>M (SD) ou % (n)</i>		
Âge	46,4 (16,1)	51,6 (17,3)	t (352) = 4,69, p < 0,001	d = 0,32 (faible)
Femmes	53,3 % (1049)	51,8 % (145)	X² = 0,54, p < 0,77	S. O.
Statut de PANDC	30,9 % (599)	24,5 % (67)	X² = 4,65, p < 0,05	Φ = .05 (faible)
Revenu du ménage plus faible (< 50 000 \$)	25,3 % (498)	34,6 % (97)	X² = 29,40, p < 0,001	Φ = .11 (modéré)
Sans emploi	10,8 % (213)	17,5 % (49)	X² = 10,59, p < 0,01	Φ = .07 (faible)
Aucun diplôme ou grade universitaire	37,3 % (734)	60,4 % (169)	X² = 54,14, p < 0,001	Φ = .16 (modéré)
Vivent dans les zones rurales	13,4 % (264)	17,1 % (48)	X² = 2,84, p = 0,09	S. O.

Effets de l'accès et de la capacité sur la santé financière et le stress lié aux finances

L'accès limité aux technologies de communication numérique était associé à un sentiment de satisfaction plus faible à l'égard des finances, à une plus grande probabilité d'éprouver du stress au sujet des finances personnelles, à une plus grande probabilité d'avoir pris du retard dans le paiement des factures au cours des 12 derniers mois, à une plus grande probabilité de se sentir stressé en raison de la disponibilité réduite des services bancaires en personne et à un plus grand sentiment d'accablement dans la gestion des cycles de paiement des factures électroniques (tableau 4).

À noter que nos données indiquent que les personnes ayant un accès limité sont plus susceptibles de vivre dans des zones rurales (tableau 2). Cependant, les zones rurales ont également tendance à connaître une plus grande privation économique, ce qui pourrait faire en sorte que les différences que nous observons soient confondues en fonction du niveau d'accès. Pour tenir compte de cette possibilité, nous avons également examiné l'effet de l'accès sur chacune des mesures de résultats tout en contrôlant la ruralité (c'est-à-dire le fait de vivre dans un milieu urbain ou rural). Nous avons constaté que le niveau d'accès continuait

à avoir des effets significatifs ou quasi significatifs sur les mesures de résultats lorsque l'on contrôlait la ruralité.

En ce qui concerne la capacité, dans l'ensemble, nous avons constaté qu'une capacité limitée était associée à un faible sentiment de satisfaction à l'égard des finances, à une plus grande probabilité que la réduction de la disponibilité des services bancaires en personne ait un effet négatif sur la capacité de payer les factures, à un plus grand sentiment de stress dû à la réduction de la disponibilité des services bancaires en personne et à un plus grand sentiment d'être dépassé par la gestion des cycles de paiement des factures électroniques (tableau 5).

En somme, tant l'accès que la capacité ont eu une incidence sur la satisfaction des gens à l'égard de leurs finances personnelles, sur leur stress et leurs difficultés à payer leurs factures en raison de la disponibilité réduite des services bancaires en personne et sur leur sentiment d'être dépassés par les cycles de paiement des factures électroniques. En revanche, seul un accès limité était lié à une probabilité accrue d'être en retard dans ses paiements au cours des 12 derniers mois et à une probabilité accrue d'éprouver un stress général concernant les finances personnelles.

Tableau 4 : Différences dans le bien-être financier général, la santé financière pendant la pandémie de COVID-19 et l'effet du passage aux services bancaires en ligne et aux factures électroniques entre les consommateurs ayant un bon accès et ceux ayant un accès limité aux technologies de communication numérique.

Variables de résultats	Bon accès (n = 1 974)	Accès limité (n = 273)	Signification attribuée au niveau d'accès	Importance de l'effet
	<i>M (SD) ou % (n)</i>	<i>M (SD) ou % (n)</i>	(F ou χ^2 de Wald)	(η^2 , B [IC 95 %])
Bien-être financier général				
Sentiment de satisfaction à l'égard des finances	6,62 (2,32)	5,75 (2,45)	F(1, 2 180) = 19,6, p < 0,001	$\eta^2 = 0,009$ (faible)
Stressé(e) par les finances personnelles	39,8 % (785)	53,1 % (145)	χ^2 de Wald = 8,35, p < 0,01	B = 0,26 [-0,24, 0,76]
La santé financière pendant la pandémie de COVID-19				
Retard de paiement au cours des 12 derniers mois	23,6 % (465)	33,3 % (91)	χ^2 de Wald = 6,04, p < 0,05	B = 0,23 [-0,33, 0,78]
A manqué plus de paiements au cours des 12 derniers mois qu'avant la pandémie	12,6 % (249)	16,8 % (46)	χ^2 de Wald = 1,79, p = 0,18	S. O.
Incidence du passage aux services bancaires en ligne et aux factures électroniques				

La réduction de la disponibilité des services bancaires en personne a eu un effet négatif sur la capacité de payer les factures	20,4 % (95)	37,4 % (34)	χ^2 de Wald = 5,65, $p < 0,05$	B = 0,62 [-0,35, 1,58]
La réduction de la disponibilité des services bancaires en personne a causé du stress	3,09 (0,51)	3,32 (0,69)	F(1, 1881) = 20,07, $p < 0,001$	$\eta^2 = 0,011$ (faible)
Sentiment d'être dépassé(e) par la gestion des cycles de paiement des factures électroniques	1,77 (0,77)	2,09 (0,83)	F(1, 2 080) = 8,09, $p < 0,01$	$\eta^2 = 0,004$ (faible)

Tableau 5 : Différences dans le bien-être financier général, la santé financière pendant la pandémie de COVID-19 et l'effet du passage aux services bancaires en ligne et aux factures électroniques entre les consommateurs ayant une bonne capacité d'utilisation des technologies de communication numérique et ceux ayant une capacité limitée.

Variables de résultats	Bonne capacité (n = 1967)	Capacité limitée (n = 280)	Signification attribuée au niveau de capacité	Importance de l'effet
	<i>M (SD) ou % (n)</i>	<i>M (SD) ou % (n)</i>	(F ou χ^2 de Wald)	(η^2 , B [IC 95 %])
Bien-être financier général				
Sentiment de satisfaction à l'égard des finances	6,61 (2,33)	5,86 (2,43)	F(1, 2 180) = 12,0, $p < 0,001$	$\eta^2 = 0,005$ (faible)
Stressé(e) par les finances personnelles	40,6 % (799)	46,8 % (131)	χ^2 de Wald = 0,10, $p = 0,75$	S. O.
La santé financière pendant la pandémie de COVID-19				
Retard de paiement au cours des 12 derniers mois	24,5 % (481)	26,8 % (75)	χ^2 de Wald = 0,20, $p = 0,66$	S. O.
A manqué plus de paiements au cours des 12 derniers mois qu'avant la pandémie	12,7 % (250)	16,1 % (45)	χ^2 de Wald = 0,81, $p = 0,37$	S. O.
Incidence du passage aux services bancaires en ligne et aux factures électroniques				

La réduction de la disponibilité des services bancaires en personne a eu un effet négatif sur la capacité de payer les factures	21,0 % (101)	37,3 % (28)	χ^2 de Wald = 4,63, $p < 0,05$	B = 0,55 [-0,36, 1,46]
La réduction de la disponibilité des services bancaires en personne a causé du stress	3,10 (0,52)	3,31 (0,63)	F(1, 1881) = 19,23, $p < 0,001$	$\eta^2 = 0,010$ (faible)
Sentiment d'être dépassé(e) par la gestion des cycles de paiement des factures électroniques	1,74 (0,76)	2,32 (0,8)	F(1, 2080) = 60,6, $p < 0,001$	$\eta^2 = 0,028$ (faible-moderée)

Analyse

Dans l'ensemble, nous avons constaté que l'accès aux technologies de communication numérique et la capacité d'utiliser des produits financiers numériques étaient associés de manière importante à la santé financière et le stress lié aux finances. Étant donné que notre enquête a été menée en ligne, notre échantillon ne comprend probablement pas les segments de la population qui ont les plus faibles niveaux d'accès et de capacité, car ils ne participeraient probablement pas aux enquêtes en ligne. Par conséquent, nous nous attendons à ce que les effets détectés dans cette recherche soient sous-estimés. Les recherches futures pourraient utiliser des enquêtes téléphoniques ou en personne pour évaluer la manière dont l'accès et la capacité sont associés au bien-être financier et mental dans les segments de la population dont le niveau d'accès ou de capacité peut les empêcher de participer aux enquêtes en ligne.

Les segments de la population qui ont un accès limité aux technologies de communication numérique peuvent avoir un bien-être financier général moindre, être plus susceptibles de prendre du retard dans les paiements et des niveaux de stress accrus liés aux services bancaires en ligne et aux cycles de paiement des factures électroniques. En raison de la nature corrélative de cette étude, nous ne sommes pas en mesure de déterminer une relation de cause à effet entre l'accès limité et les préjudices liés à la finance. Cependant, une explication possible de cette association est que les consommateurs ayant un accès limité peuvent être plus susceptibles de prendre du retard dans le paiement de leurs factures, non pas nécessairement parce qu'ils n'ont pas les fonds nécessaires pour les payer, mais parce qu'ils éprouvent plus de difficultés à vérifier la date d'échéance de leurs factures ou à effectuer les paiements en ligne, en raison de leur accès limité à l'internet ou à des appareils électroniques. Cette difficulté peut à son tour contribuer à l'augmentation des niveaux de stress financier et du sentiment d'accablement lié aux cycles de paiement des factures électroniques que l'on observe dans le groupe à accès limité.

Les politiques ou les pratiques de gestion qui se concentrent sur l'amélioration de l'accès à Internet (par exemple, en améliorant l'infrastructure, en subventionnant les coûts pour les consommateurs ou en fournissant une connexion Wi-Fi gratuite dans les lieux publics), ainsi

que celles qui améliorent l'accès aux appareils électroniques, peuvent réduire les risques de préjudices subis par ce groupe.

Les segments de la population qui ont une capacité limitée d'utilisation des produits financiers numériques, tels que les services bancaires en ligne, les services bancaires mobiles, les virements électroniques, etc., ont montré des niveaux de stress et d'accablement plus élevés en raison de la disponibilité réduite des services bancaires en personne et des cycles de paiement des factures électroniques, mais ils n'étaient pas plus susceptibles d'être stressés par leurs finances en général. Là encore, en raison de la nature corrélative de cette étude, nous ne sommes pas en mesure de déterminer une relation de cause à effet entre la capacité limitée et les préjudices liés à la finance. Cependant, une explication possible de cette association est que les personnes à capacité limitée peuvent avoir des difficultés à naviguer sur les plateformes financières numériques, ce qui leur fait subir un stress lié à la réduction de la disponibilité des services bancaires en personne.

Par conséquent, la capacité d'utilisation des produits financiers numériques peut être plus particulièrement liée aux expériences de préjudice liés à la finance causées par le passage aux services bancaires et aux paiements de factures en ligne rendu nécessaire par la pandémie de COVID-19. Les institutions financières pourraient proposer des programmes pour aider les gens à mieux comprendre les produits financiers numériques afin d'atténuer ces préjudices.

Afin d'explorer davantage ce qui est connu dans la documentation sur l'accès aux technologies de communication numérique et la capacité d'utilisation des produits financiers numériques, nous avons effectué une revue de la littérature universitaire récente sur ces sujets aux fins de la Partie II de ce rapport.

Partie II : Examen des effets de l'accès aux technologies de communication numérique et de la capacité d'utilisation des produits financiers numériques sur le bien-être financier

Pour replacer dans leur contexte nos conclusions sur l'effet de l'accès aux technologies de communication numérique et de la *capacité* d'utiliser les produits et services financiers numériques, nous avons procédé à une revue de la documentation des recherches récentes sur ces sujets. L'objectif de cette revue était de soutenir les conclusions empiriques du présent rapport en déterminant ce qui est déjà connu sur le sujet.

Méthodes

Affinement du sujet et critères d'inclusion

Afin de tenir compte des recherches récentes qui ont évalué les rôles de l'*accès* et de la *capacité* sur le bien-être financier, nous avons examiné les études qui ont abordé les questions suivantes :

1. Quelle est la relation entre l'accès aux technologies de communication numérique et le bien-être financier? Notez que les technologies de communication numérique comprennent les deux éléments suivants :
 - a) Appareils électroniques (c'est-à-dire ordinateur, tablette, téléphone intelligent)
 - b) Connexion à Internet
2. Quelle est la relation entre la capacité d'utiliser des produits financiers numériques et le bien-être financier?
 - a) Les produits financiers numériques comprenant les services bancaires en ligne, les services bancaires mobiles, la réception de factures/relevés bancaires électroniques, le paiement de factures/dettes en ligne, l'utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne, les virements électroniques à une autre personne ou entreprise.

Mots-clés

- (Bien-être financier/santé financière/stress financier/dette/paiement manqué*)

ET

- (Internet/ordinateur*/tablette*/téléphone intelligent*)

OU

- (Produit financier numérique*/ service financier numérique*/services bancaires en ligne/services bancaires mobiles/services bancaires électroniques/factures en ligne/paiement de factures en ligne*/virement électronique*)

Autres paramètres de recherche

Des recherches ont été effectuées dans les bases de données suivantes : Scopus, PsycInfo et Google Scholar. Nous avons recherché les mots-clés ci-dessus dans les titres, les sommaires et les mots-clés des articles. Étant donné que nous nous intéressons à l'effet sur les consommateurs du récent passage aux services bancaires en ligne et au paiement numérique des factures, nous avons limité notre recherche aux études publiées au cours des cinq dernières années.

Scopus permet aux chercheurs de limiter les résultats de recherche en fonction des sujets. Compte tenu de la forte proportion d'articles non pertinents trouvés grâce à la recherche, nous avons limité notre recherche dans Scopus aux domaines suivants : Sciences sociales;

Économie, économétrie et finance; Sciences de la décision; Psychologie; Professions de la santé; Multidisciplinaire.

Pour trouver les types de documents pertinents, nous avons limité la recherche Scopus aux articles et aux revues, et la recherche PsycInfo aux articles de périodique.

Résultats et analyse

La recherche a donné 181 fiches. Après avoir éliminé 12 doublons, il restait 169 fiches, dont les titres et les résumés ont été examinés pour vérifier leur pertinence. À ce stade, 138 autres fiches ont été supprimées, car elles ne remplissaient pas les critères d'admissibilité ou n'étaient pas des articles de périodique revus par des pairs.

Sur les 31 fiches restantes, les versions intégrales de 28 d'entre elles ont été téléchargées, car nous n'avons pas pu accéder à 2 autres ni localiser une version finale publiée d'une autre. Après avoir examiné les textes complets des 28 articles, nous avons constaté que 15 d'entre eux étaient pertinents dans la mesure où ils évaluaient un aspect de la relation entre l'*accès* ou la *capacité* et le bien-être financier. Il s'agit notamment de :

- 6 études utilisant des questionnaires/enquêtes
- 4 études utilisant l'analyse de données secondaires
- 2 études menant des entretiens avec des groupes de discussion
- 2 études menant des entretiens individuels
- 1 étude réalisant une revue de la littérature et une proposition expérimentale
- 1 étude longitudinale
- 1 étude utilisant un essai contrôlé randomisé

Ces études couvraient de nombreux territoires. Il s'agit notamment de :

- 4 études aux États-Unis
- 3 études au Royaume-Uni (2 en Irlande et 1 en Angleterre)
- 1 étude en Irlande du Nord
- 1 étude au Ghana
- 2 études en Inde
- 1 étude en Chine
- 1 étude au Vietnam

- 1 étude en Indonésie

Voir le tableau 1 pour un résumé des articles pertinents.

Plusieurs articles récents confirment qu'il existe peu de recherches sur la relation entre l'accès aux technologies de communication numérique ou la capacité d'utiliser ces technologies et le bien-être financier des consommateurs (Birkenmaier & Fu, 2023; Carton, McCarthy, et al., 2022; Korosec-Serfaty et al., 2021; Kumar et al., 2022).

Les recherches existantes ne font pas toujours la distinction entre l'effet de l'accès aux technologies de communication numérique et la capacité d'utiliser ces technologies, ce qui fait en sorte qu'il est difficile de démêler les effets de l'accès et de la capacité sur le bien-être financier. En outre, le bien-être financier peut avoir une incidence sur l'accès aux technologies de communication numérique, dans la mesure où les personnes qui ont des prises avec des difficultés financières ont souvent un accès plus limité aux technologies en général (par exemple, (Holmes & Burgess, 2022;)). Ainsi, les recherches existantes, principalement corrélationnelles, ne permettent pas d'évaluer s'il existe un effet directionnel de l'accès aux technologies de communication numérique sur le bien-être financier. Néanmoins, nous passons en revue les recherches qui existent sur l'accès et la capacité dans les sections ci-dessous.

Effet de l'accès aux technologies de communication numérique et de leur utilisation sur le bien-être financier

Bien que peu de recherches récentes se concentrent directement sur l'effet de l'accès aux technologies de communication numérique sur le bien-être financier, celles qui existent suggèrent que l'accès à ces technologies permet aux gens d'améliorer leur compréhension de leurs finances et favorise l'inclusion financière des populations potentiellement non bancarisées (Nathan et al., 2022). L'accès aux technologies de communication numérique offre également la possibilité d'utiliser des applications de renforcement des capacités financières qui peuvent améliorer les connaissances financières, la planification financière et la confiance dans la prise de décisions financières (French et al., 2020a) et peut contribuer à renforcer l'auto-efficacité des personnes âgées lorsqu'elles utilisent un ordinateur (Spears & Zheng, 2020), ce qui peut être nécessaire pour elles afin d'utiliser efficacement les produits financiers numériques.

Si l'accès aux technologies de communication numérique peut favoriser l'inclusion financière et aider les gens à améliorer leurs connaissances financières, le manque d'accès à ces technologies peut exacerber les difficultés financières de ceux qui sont en situation de mal-être financier. Les recherches montrent que les ménages dont la situation financière est précaire, en particulier ceux qui sont confrontés à la pauvreté ou à la privation matérielle, sont davantage exposés à l'exclusion numérique (Holmes & Burgess, 2022). En outre, les personnes dont la situation financière les amène à connaître l'instabilité du logement peuvent se retrouver piégées dans un cycle où l'instabilité de logement contribue à l'exclusion

numérique, et où cette exclusion les empêche de trouver à la fois des occasions d'emploi et de logement, lesquelles sont souvent répertoriées en ligne (Holmes & Burgess, 2022). Par conséquent, l'accès aux technologies de communication numérique pour les personnes en situation de pauvreté ou d'instabilité de logement peut être particulièrement important pour les aider à améliorer leur bien-être financier et leur sécurité de logement.

Contrairement aux études ci-dessus, une étude a trouvé un lien entre l'accès à Internet et le fait d'avoir une dette de carte de crédit chez les consommateurs américains (Basnet & Donou-Adonsou, 2018). Cependant, le fait d'avoir une dette de carte de crédit ne signifie pas nécessairement un mal-être financier, et les auteurs reconnaissent que la raison de cette relation n'est pas évidente. Ainsi, dans l'ensemble, l'accès aux technologies de communication numérique est important pour offrir aux gens des possibilités d'améliorer leur inclusion financière, leurs connaissances financières, leur planification financière et pour leur offrir un accès à des possibilités d'améliorer leur situation financière et la stabilité de leur logement.

Capacité d'utiliser les produits financiers numériques et bien-être financier

Nous définissons la capacité comme la compréhension des produits et services financiers numériques et l'aptitude à les utiliser. Nous avons trouvé quelques études récentes qui se sont concentrées sur la capacité d'utiliser les produits financiers numériques, ainsi que quelques études récentes qui se sont simplement concentrées sur l'utilisation de ces produits.

En ce qui concerne la capacité d'utiliser les produits financiers numériques, une étude réalisée en Indonésie a montré qu'il y avait un lien entre une plus grande capacité d'utiliser les produits financiers numériques et un plus grand bien-être financier et une quantité moindre de préjudices financiers (Rahayu et al., 2022). Cette capacité était également positivement associée au niveau d'instruction et au revenu, ce qui démontre la nécessité de soutenir le renforcement des capacités des personnes ayant un niveau d'instruction et un revenu inférieurs.

Des études menées en Inde montrent que le fait de posséder des compétences financières générales (telles que la budgétisation et l'analyse) est associé à une meilleure capacité d'utilisation des produits et services financiers numériques (Kumar et al., 2022) et que le fait d'apprendre à utiliser des produits financiers ou de chercher des informations financières sur des plateformes numériques (telles que des applications, des balados, des articles d'actualité, etc.) est associé à un meilleur bien-être financier (Khan & Surisetti, 2020). Bien qu'aucune de ces études n'ait examiné directement le lien entre la capacité et le bien-être financier, leurs résultats, combinés à la constatation que la capacité est liée à un plus grand bien-être financier, suggèrent que le fait que les gens intègrent l'utilisation des produits financiers numériques pourrait augmenter leur capacité à les utiliser, ce qui pourrait contribuer à améliorer leur bien-être financier. Cependant, des recherches supplémentaires sont nécessaires pour examiner le lien entre le fait d'inculquer l'utilisation des produits financiers numériques aux individus et les effets sur le bien-être financier.

Ainsi que nous l'avons mentionné ci-dessus, certaines études se sont concentrées sur l'utilisation des produits financiers numériques plutôt que sur la capacité d'utiliser ces

produits. Par exemple, l'utilisation de produits financiers numériques est associée à un meilleur bien-être financier pour les personnes vivant dans des zones rurales économiquement défavorisées au Ghana (Dzogbenuku et al., 2022), ainsi que pour les résidents de logements sociaux en Irlande (Carton, McCarthy, et al., 2022; Carton, Xiong, et al., 2022). En particulier, les résidents de logements sociaux en Irlande qui utilisaient les services bancaires en ligne ou mobiles pour vérifier régulièrement leur solde bancaire étaient susceptibles d'avoir un meilleur bien-être financier (mesuré par le fait de ne pas être à court d'argent, d'avoir des économies et d'être capable de résister à un choc financier) (Carton, McCarthy, et al., 2022). Les entretiens avec les groupes de discussion ont montré que l'accès à des informations en temps réel et la réception de notifications sur les fonds disponibles et les factures à venir ont aidé ces ménages à gérer leurs finances limitées (Carton, Xiong, et al., 2022). Dans l'ensemble, les auteurs suggèrent que la possibilité de suivre les soldes bancaires en temps réel grâce aux services bancaires en ligne et mobiles contribue au bien-être financier (Carton, McCarthy, et al., 2022; Carton, Xiong, et al., 2022). Cependant, dans le même temps, ils ont constaté qu'il y a une corrélation entre le paiement des factures par téléphone portable et l'absence d'argent disponible à la fin du mois ainsi que l'incapacité d'épargner (Carton, McCarthy, et al., 2022). Il est donc possible que l'utilisation de services financiers numériques pour les opérations bancaires ait des conséquences à la fois positives et négatives, et que les travaux futurs fassent la distinction entre les opérations bancaires en ligne et les applications pour téléphones mobiles.

Enfin, bien que la majorité des recherches sur l'utilisation et la capacité d'utilisation des produits et des services financiers numériques démontrent des avantages potentiels en ce qui concerne l'amélioration du bien-être financier, certaines études trouvent des associations entre l'utilisation de produits financiers numériques et une dette plus élevée. Il est question notamment de frais de carte de crédit engagés par les consommateurs américains qui utilisent des téléphones intelligents pour payer des produits et des services (Meyll & Walter, 2019) et d'un endettement plus important chez les ménages chinois bénéficiant d'une plus grande inclusion financière numérique (Li et al., 2022). Cependant, le fait d'avoir des dettes ou de payer des frais de carte de crédit ne signifie pas nécessairement que ces consommateurs ont un moins bon bien-être financier. Néanmoins, ces résultats mettent en évidence le fait que l'utilisation des services financiers numériques n'est pas toujours bénéfique pour les consommateurs et que des recherches supplémentaires sont nécessaires pour mieux comprendre les raisons pour lesquelles des comportements coûteux peuvent être associés aux services bancaires en ligne et aux paiements au moyen d'appareils mobiles.

Tableau 1. Résumé des articles pertinents sur l'accès aux technologies de communication numérique et la capacité d'utiliser les produits et services financiers numériques depuis 2018.

TITRE DE L'ÉTUDE	RÉFÉRENCE	RÉSUMÉ DES RÉSULTATS PERTINENTS	TYPE D'ÉTUDE	POPULATION CIBLE
Marriage between credit cards and the internet: Buying is just a click away!	(Basnet & Donou-Adonsou, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des données des enquêtes sur les finances des consommateurs de 2010 et 2013 aux États-Unis. - Analyse de l'effet de l'accès à Internet (binaire) sur les soldes des cartes de crédit. - Conclusion selon laquelle les personnes ayant accès à Internet étaient plus susceptibles d'avoir une dette de carte de crédit, mais les auteurs reconnaissent que ce lien pourrait être expliqué par d'autres variables. 	Analyse des données secondaires	Adultes américains
Bank Account Access Methods, Household Financial Well-Being, and Alternative Financial Services	(Birkenmaier & Fu, 2023)	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des données de l'enquête sur l'économie domestique et la prise de décision des ménages (SHED) de 2017 pour évaluer la manière dont les consommateurs américains accédaient à leurs comptes bancaires (en personne au guichet, au moyen des distributeurs automatiques, en ligne, etc.). - L'étude conclut à des différences minimales dans le bien-être financier subjectif des individus en fonction de la façon dont ils accèdent à leurs comptes bancaires. - Cependant, les auteurs ont constaté que les personnes ayant un niveau d'instruction plus faible ou un revenu plus faible ou qui sont plus âgées sont davantage susceptibles d'utiliser les services bancaires en personne et suggèrent de promouvoir les méthodes d'accès en personne pour favoriser l'inclusion financière. 	Analyse des données secondaires	Adultes américains possédant un compte bancaire
Digital factors supporting decision making in the financial well-being of social housing residents	(Carton, McCarthy, et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête auprès des ménages de résidents de logements sociaux sur leur participation aux services financiers, leurs habitudes de gestion de l'argent et leur utilisation des technologies - Dans l'ensemble, ils ont constaté que l'utilisation des services bancaires en ligne ou mobiles pour vérifier les soldes bancaires et accéder aux comptes bancaires était positivement associée à certains aspects du bien-être financier. - Cependant, le paiement des factures par téléphone mobile était corrélé à une épargne plus faible. - Les auteurs suggèrent que les recherches futures fassent la distinction entre les services bancaires en ligne/Internet et les applications de 	Questionnaire/enquête et groupes de discussion	Résidents de logements sociaux en Irlande

		téléphonie mobile lorsqu'elles évaluent leurs effets sur le bien-être financier.		
--	--	--	--	--

TITRE DE L'ÉTUDE	RÉFÉRENCE	RÉSUMÉ DES RÉSULTATS PERTINENTS	TYPE D'ÉTUDE	POPULATION CIBLE
Drivers of financial well-being in socio-economic deprived populations	(Carton, Xiong, et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'enquêtes et d'entretiens de groupe avec des résidents de logements sociaux afin de comprendre les facteurs contextuels qui influencent leur bien-être financier perçu. - Il a été constaté que le fait d'avoir accès à des informations en temps réel et de recevoir des notifications sur les fonds disponibles et les factures à venir grâce aux services bancaires en ligne et mobiles aidait les personnes à gérer leurs fonds limités pour joindre les deux bouts. - Cependant, l'utilisation du téléphone portable pour faire des achats peut augmenter les dépenses impulsives, ce qui peut réduire le bien-être financier. 	Enquêtes et groupes de discussion	Résidents de logements sociaux en Irlande
Digital payments and financial wellbeing of the rural poor: the moderating role of age and gender	(Dzogbenuku et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Cette étude a utilisé des analyses factorielles exploratoire et confirmatoire pour déterminer les facteurs qui compromettent le bien-être financier des personnes vivant dans des districts ruraux économiquement défavorisés au Ghana. - Il a été constaté que la commodité des systèmes de paiement numériques semble être indirectement et positivement corrélée au bien-être financier au Ghana, où les services bancaires traditionnels ont tendance à impliquer des procédures de documentation à forte intensité de main-d'œuvre qui peuvent décourager certaines personnes de s'y engager. 	Questionnaire/Enquête	Personnes vivant dans des districts ruraux économiquement défavorisés au Ghana
The effectiveness of smartphone apps in improving financial capability	(French et al., 2020b)	<ul style="list-style-type: none"> - Assignation des participants à un groupe de contrôle ou de traitement. Les participants du groupe de traitement ont reçu des applications financières à utiliser pendant la période de l'étude. - Les participants du groupe de traitement ont amélioré leurs connaissances et compétences financières, ce qui les a conduits à adopter des comportements les rendant plus aptes à gérer leurs finances, comme le suivi de leurs revenus et de leurs dépenses. - Les chercheurs n'ont pas constaté d'amélioration du bien-être financier des ménages du groupe de traitement, mais reconnaissent que cela peut être dû à la courte durée de l'étude (6 mois). 	Essai contrôlé randomisé	Personnes en âge de travailler qui étaient également membres de la plus grande coopérative de crédit d'Irlande du Nord
Digital exclusion and poverty in the UK: How structural inequality shapes	(Holmes & Burgess, 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Cette étude examine comment l'exclusion numérique est liée à la pauvreté en interrogeant des conseillers et des participants du programme New Horizons en Angleterre. - Il a été constaté que les personnes en situation de pauvreté peuvent rationner les données mobiles limitées. 	Entretiens semi-structurés	Conseillers et participants d'un programme d'aide aux personnes à

experiences of getting online		<ul style="list-style-type: none"> - L'instabilité du logement accroît l'exclusion numérique, ce qui peut rendre plus difficile la recherche de possibilités de logement stable, lesquelles sont souvent répertoriées en ligne. 		faible revenu en Angleterre
Financial well-being of working women: mediating effect of cashless financial experience and digital financial self-socialization	(Khan & Surisetti, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Cette étude a interrogé des femmes actives en Inde afin d'examiner le lien entre leurs connaissances financières et leur bien-être financier. - Les femmes qui ont intégré l'utilisation des produits financiers ont connu un meilleur bien-être financier. - Les femmes qui ont utilisé des ressources numériques, telles que des applications, des balados, des blogues et des articles de presse pour s'informer sur les questions financières, ont connu un meilleur bien-être financier. 	Questionnaire/Enquête	Les femmes actives en Inde
Disentangling technostress and financial stress impacts on users' psychophysiological responses and coping behaviors in the context of mobile banking	(Korosec-Serfaty et al., 2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Cette étude passe en revue la littérature sur les services bancaires mobiles, le stress technologique et le stress financier. - L'étude a révélé une lacune dans la littérature concernant l'effet du stress technologique et du stress financier sur l'utilisation des services bancaires mobiles par les consommateurs. - Les chercheurs proposent une expérience visant à distinguer les effets du stress technologique et du stress financier sur les services bancaires mobiles. 	Revue de la littérature et proposition expérimentale	S. O.
The interplay of skills, digital financial literacy, capability, and autonomy in financial decision making and well-being	(Kumar et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Examen du lien entre les compétences financières, la culture financière numérique, l'autonomie financière et le bien-être financier perçu. - Il existe un lien entre les compétences financières générales et la capacité d'utiliser les produits financiers numériques. - Aucun lien direct entre la culture financière numérique et le bien-être financier perçu n'a été constaté. 	Questionnaire/Enquête	Adultes vivant à Delhi, en Inde
Digital financial inclusion and household debt in China	(Li et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Cette étude examine le niveau d'inclusion financière numérique des ménages et des villes en Chine. - Il a été constaté que l'augmentation de l'inclusion financière numérique était liée à l'augmentation de la dette bancaire des ménages. - Les auteurs suggèrent que cela peut être dû à des contraintes plus faibles sur les emprunts des ménages, qu'ils incluent dans leur définition de l'inclusion financière numérique. 	Questionnaire/Enquête et analyse des données secondaires	Ménages et villes en Chine

TITRE DE L'ÉTUDE	RÉFÉRENCE	RÉSUMÉ DES RÉSULTATS PERTINENTS	TYPE D'ÉTUDE	POPULATION CIBLE
Tapping and waving to debt: Mobile payments and credit card behaviour	(Meyll & Walter, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation de la relation entre l'utilisation d'un téléphone intelligent pour payer des produits ou des services et un comportement coûteux en matière de carte de crédit (versement des paiements minimums, frais de retard, dépassement des limites). - Utilisation des données de l'étude nationale sur la capacité financière de 2015 qui couvre plus de 25 000 ménages américains. - Il a été constaté que l'utilisation d'un téléphone intelligent pour payer des produits et des services était associée à l'accumulation de dettes de cartes de crédit. 	Analyse des données secondaires	Ménages aux États-Unis
Fintech and financial health in Vietnam during the COVID-19 pandemic: In-depth descriptive analysis	(Nathan et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Des entretiens ont été menés avec des personnes qui utilisent des technologies financières numériques afin d'évaluer comment les connaissances financières, la facilité d'utilisation perçue, l'utilité perçue, le soutien du gouvernement et d'autres facteurs influent sur l'utilisation des technologies financières par les personnes visées. - Il a été constaté que la facilité d'utilisation perçue des technologies financières, y compris la facilité d'utilisation des services de technologies financières et la facilité de disposer d'un appareil tel qu'un téléphone portable ou une connexion Wi-Fi pour utiliser les technologies financières, était significativement corrélée à l'utilisation des technologies financières. 	Entretien	Adultes qui utilisent les technologies financières au Vietnam
The level of digital financial literacy and financial well-being of people in West Sumatra Indonesia	(Rahayu et al., 2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Cette étude a interrogé des personnes sur leurs connaissances financières numériques et leur bien-être financier. - L'âge, le niveau d'instruction et le revenu sont associés de manière positive aux connaissances financières numériques. - Il a été constaté que les connaissances financières numériques étaient associées à un plus grand bien-être financier et à une quantité moindre de préjudices financiers. 	Questionnaire/Enquête	Adultes vivant à Sumatra Ouest, Indonésie
Older adults' self-efficacy in computer use and the factors that impact their self-efficacy: a path analysis	(Spears & Zheng, 2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Cette étude s'est principalement concentrée sur les facteurs ayant un impact sur l'auto-efficacité des personnes âgées en matière d'informatique. - Les auteurs ont conclu que le revenu influence significativement l'auto-efficacité des personnes âgées, mais pas la situation financière. - Il s'est avéré que les adultes plus âgés qui passent plus d'heures sur un ordinateur ou entreprennent un plus grand nombre d'activités 	Étude longitudinale	Adultes âgés (âge moyen 62 ans) vivant aux États-Unis

		informatiques ont une plus grande auto-efficacité dans l'utilisation de l'ordinateur.		
--	--	---	--	--

Analyse générale

Dans l'ensemble, les résultats de notre enquête démontrent que l'accès aux technologies de communication numérique et la capacité d'utiliser des produits financiers numériques sont associés de manière importante à la santé financière et au stress lié aux finances.

Plus particulièrement, notre enquête démontre que les personnes qui ont un accès limité aux technologies de communication numérique semblent avoir un bien-être financier général moindre, être plus susceptibles de prendre du retard dans les paiements et des niveaux de stress accrus liés aux services bancaires en ligne et aux cycles de paiement des factures électroniques. Ces résultats sont étayés par la littérature existante limitée, laquelle indique que l'accès aux technologies de communication numérique est importante pour offrir des occasions visant à améliorer l'inclusion financière, les connaissances financières et la planification financière, tandis le manque d'accès à ces technologies peut exacerber les difficultés financières de ceux qui sont déjà en situation de mal-être financier.

En ce qui concerne l'utilisation des produits financiers numériques, les résultats de notre enquête indiquent que la capacité d'utilisation limitée de ces produits peut être plus particulièrement liée aux expériences de préjudice liés à la finance causées par le passage aux services bancaires et aux paiements de factures en ligne rendu nécessaire par la pandémie de COVID-19. La littérature disponible suggère que l'utilisation de produits financiers numériques peut être bénéfique pour de nombreux consommateurs, notamment ceux vivant dans des zones économiquement défavorisées, mais qu'elle ne l'est pas toujours. Par exemple, les consommateurs américains qui utilisent des téléphones intelligents pour payer des produits et des services encourrent plus de frais de carte de crédit que ceux qui ne le font pas. (Meyll & Walter, 2019) Bien que les frais de carte de crédit ne leur soient pas favorables, cela ne signifie pas nécessairement qu'ils sont en moins bonne santé financière ou qu'ils subissent un stress financier, car ils peuvent être financièrement à l'aise pour payer ces frais supplémentaires. Néanmoins, des recherches supplémentaires sont nécessaires pour mieux comprendre l'incidence de l'utilisation et de la capacité d'utilisation des produits financiers numériques sur les différents groupes de consommateurs.

Enfin, les résultats suggèrent que politiques ou les pratiques de gestion qui se concentrent sur l'amélioration de l'accès à Internet (par exemple, en améliorant l'infrastructure, en subventionnant les coûts pour les consommateurs ou en fournissant une connexion Wi-Fi gratuite dans les lieux publics), ainsi que celles qui améliorent l'accès aux appareils électroniques, peuvent constituer un outil efficace vers le bien-être financier.

Références

- Basnet, H. C., & Donou-Adonsou, F. (2018). Marriage between credit cards and the internet: Buying is just a click away! [Article]. *Review of Financial Economics*, 36(3), 252-266. <https://doi.org/10.1002/rfe.1019>
- Birkenmaier, J., & Fu, Q. (2023). Bank Account Access Methods, Household Financial Well-Being, and Alternative Financial Services [Article]. *Journal of Poverty*. <https://doi.org/10.1080/10875549.2021.2010863>
- Carton, F. L., McCarthy, J., & Xiong, H. (2022). Digital factors supporting decision making in the financial well-being of social housing residents [Article]. *Journal of Decision Systems*, 37(S1), 202-213. <https://doi.org/10.1080/12460125.2022.2073638>
- Carton, F. L., Xiong, H., & McCarthy, J. B. (2022). Drivers of financial well-being in socio-economic deprived populations [Article]. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 34, Article 100628. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2022.100628>
- Dimitrov, S., & Cozzarin, B. P. (2021). E-banking and consumer debt. *International Journal of Electronic Banking*, 3(1), 27-38. <https://doi.org/10.1504/IJEBANK.2021.117373>
- Dzogbenuku, R. K., Amoako, G. K., Kumi, D. K., & Bonsu, G. A. (2022). Digital payments and financial wellbeing of the rural poor: The moderating role of age and gender. *Journal of International Consumer Marketing*, 34(2), 113-136.
- French, D., McKillop, D., & Stewart, E. (2020a). The effectiveness of smartphone apps in improving financial capability. *The European Journal of Finance*, 26(4-5), 302-318. <https://doi.org/10.1080/1351847x.2019.1639526>
- French, D., McKillop, D., & Stewart, E. (2020b). The effectiveness of smartphone apps in improving financial capability [Article]. *European Journal of Finance*, 26(4-5), 302-318. <https://doi.org/10.1080/1351847x.2019.1639526>
- Holmes, H., & Burgess, G. (2022). Digital exclusion and poverty in the UK: How structural inequality shapes experiences of getting online [Article]. *Digital Geography and Society*, 3, Article 100041. <https://doi.org/10.1016/j.diggeo.2022.100041>
- Katz, V. S., Jordan, A. B., & Ognyanova, K. (2021). Digital inequality, faculty communication, and remote learning experiences during the COVID-19 pandemic: A survey of U.S. undergraduates [Review]. *PLoS One*, 16(2 February), Article e0246641. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0246641>
- Khan, F., & Suriseti, S. (2020). Financial well-being of working women: mediating effect of cashless financial experience and digital financial self-socialization. *MDIM Business Review*, 7(2), 51-68.
- Korosec-Serfaty, M., Vasseur, A., Léger, P.-M., & Sénécal, S. (2021, 2021). Disentangling technostress and financial stress impacts on users' psychophysiological responses and coping behaviors in the context of mobile banking. *HCI in Business, Government and Organizations*, Cham.
- Kumar, P., Pillai, R., Kumar, N., & Tabash, M. I. (2022). The interplay of skills, digital financial literacy, capability, and autonomy in financial decision making and well-being. *Borsa Istanbul Review*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.bir.2022.09.012>
- Li, G., Lv, X., & Han, X. (2022). Digital financial inclusion and household debt in China. *Applied Economics Letters*, 1-5. <https://doi.org/10.1080/13504851.2022.2110560>
- Meyll, T., & Walter, A. (2019). Tapping and waving to debt: Mobile payments and credit card behavior [Article]. *Finance Research Letters*, 28, 381-387. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2018.06.009>
- Nathan, R. J., Setiawan, B., & Quynh, M. N. (2022). Fintech and financial health in vietnam during the COVID-19 pandemic: In-depth descriptive analysis [Article]. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(3), Article 125. <https://doi.org/10.3390/jrfm15030125>

- Rahayu, R., Juita, V., Rahman, A., Fitriamiranti, S., & Rafles, R. (2022). The level of digital financial literacy and financial well-being of people in West Sumatra Indonesia. *Operations Management and Information System Studies*, 2(2), 66-76.
- Spears, J., & Zheng, R. (2020). Older adults' self-efficacy in computer use and the factors that impact their self-efficacy: a path analysis [Article]. *Educational Gerontology*, 46(12), 757-767. <https://doi.org/10.1080/03601277.2020.1815976>

Annexe A : Enquête en ligne

QUESTIONNAIRE

Expérience et préoccupations des consommateurs canadiens en matière de paiement des dettes à l'ère de la COVID-19 - 2022



PRÉPARÉ POUR
**Le Conseil en
crédit du
Canada**

QUESTIONNAIRE
Projet V1.0

DATE
13 juin 2022

RÉDACTION PAR :



Survey intro

L'enquête d'aujourd'hui porte sur les produits et services bancaires en ligne et mobiles.

SECTION B : CONNAISSANCES FINANCIÈRES NUMÉRIQUES

SCREENER QUESTION:

Q_Resp

Au sein de votre ménage, êtes-vous responsable du paiement des factures ou de la gestion des finances?

Oui – Je suis le principal responsable

Oui – Je partage cette responsabilité avec un autre membre du ménage

Non – Un autre membre du ménage est responsable

Non - Une personne extérieure à mon foyer est responsable

IF 1,2 CONTINUE, OTHERS TERMINATE

B1

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Comment évaluez-vous votre **compréhension globale** des produits et services financiers numériques?

Les services numériques peuvent inclure des éléments comme :

- Services bancaires en ligne
- Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone)
- Réception des factures/relevés bancaires électroniques
- Paiement de vos factures/dettes en ligne
- Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne
- Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise
- Utilisation d'un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.)

Très bon

Bon

Passable

Médiocre

Très médiocre

B2

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Comment évaluez-vous votre aptitude à utiliser des produits et des services financiers numériques?

Cliquez ici pour consulter de nouveau la liste [SHOW TEXT]

Les services numériques peuvent inclure des éléments comme :

- Services bancaires en ligne
- Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone)
- Réception des factures/relevés bancaires électroniques
- Paiement de vos factures/dettes en ligne
- Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne
- Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise
- Utilisation d'un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.)

Très bon

Bon

Passable

Médiocre

Très médiocre

Sans objet – Je n'utilise pas de produits financiers numériques

B3_New

Base: use digital financial products (code 1 – 5) in B2

MULTIPLE CHOICE

Parmi les services financiers en ligne ou mobiles suivants, lesquels avez-vous utilisés au cours des 3 derniers mois? Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.

RANDOMIZE

Services bancaires en ligne

Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone)

Réception des factures/relevés bancaires électroniques

Payer vos factures/dettes en ligne [KEEP TOGETHER]

Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne

Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise
Utilisation d'un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.)
Aucune de ces réponses [ANCHOR, EXCLUSIVE]

B5

Base: B2≠Not applicable (USE DFP)

[MULTIPLE CHOICE]

Avez-vous déjà eu besoin de l'aide d'autres membres de votre famille, d'amis ou d'autres sources (p. ex. votre banque) pour utiliser les produits et services financiers numériques suivants? *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

ROWS – SHOW ALL SERVICES

Services bancaires en ligne
Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone)
Réception des factures/relevés bancaires électroniques
Paiement de vos factures/dettes en ligne
Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne
Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise
Utilisation d'un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.)
Aucune de ces réponses [ANCHOR, EXCLUSIVE]

IF B1=3,4,5 OR B2=3,4,5, 6 OR B5=at least one product, continue. Others terminate.

ADDED Q:

B10

Base: B2≠Not applicable (USE DFP)

SINGLE CHOICE

Comment évaluez-vous votre confiance en ce qui concerne l'utilisation des produits et des services financiers numériques?

Cliquez ici pour consulter de nouveau la liste [SHOW TEXT]

Les services numériques peuvent inclure des éléments comme :

- Services bancaires en ligne
- Services bancaires mobiles (utilisation d'une application sur votre téléphone)
- Réception des factures/relevés bancaires électroniques
- Paiement de vos factures/dettes en ligne
- Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne
- Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise

- Utilisation d'un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.)

Très confiant(e)

Confiant(e)

Neutre

Peu confiant(e)

Très peu confiant(e)

SECTION A : ACCÈS AUX TECHNOLOGIES

A1

Base: Total

[SINGLE CHOICE GRID]

Comment décririez-vous votre niveau d'accès aux types de technologies suivants?

RANDOMIZE

Appareils électroniques (c'est-à-dire ordinateur, tablette, téléphone intelligent)

Connexion à Internet

Très bon

Bon

Passable

Médiocre

Très médiocre

A2

Base: Total

[SINGLE CHOICE GRID]

Possédez-vous les appareils suivants, auxquels vous pouvez accéder tous les jours?

Un ordinateur (portable, de bureau)

Une tablette (par exemple, iPad, Samsung, Microsoft Surface, etc.)

Un téléphone intelligent

Oui – J'ai mon propre appareil

Oui – Je partage l'accès avec d'autres membres du ménage

Non – mais j’ai accès à des appareils de ce type en dehors de mon domicile (par exemple, au travail, à la bibliothèque, dans d’autres familles, chez des amis)

Non – Je n’ai pas accès à cet appareil

SECTION C : UTILISATION DE PRODUITS NUMÉRIQUES

Base: do not use digital financial products (B2=6)

OPEN END

Vous avez mentionné que vous n’utilisez pas de produits financiers numériques (par exemple, les services bancaires en ligne ou mobiles, les paiements en ligne, etc.). Pouvez-vous nous dire les principales raisons pour lesquelles vous ne les utilisez pas?

C1

Base: use digital financial products (code 1 – 5 in B2)

[SINGLE CHOICE GRID]

Quel effet le cas échéant, la pandémie de COVID-19 a-t-elle eu sur votre utilisation de chacun des services financiers numériques suivants?

ROWS – SHOW ALL SERVICES

Services bancaires en ligne

Services bancaires mobiles (utilisation d’une application sur votre téléphone)

Réception des factures/relevés bancaires électroniques

Paiement de vos factures/dettes en ligne

Utilisation de cartes de crédit ou de débit pour des achats en ligne

Virement électronique à une autre personne ou à une entreprise

Utilisation d’un portefeuille numérique (Apple Pay, Google Wallet, PayPal, etc.)

RANDOMIZE

J’ai commencé à l’utiliser en raison de la COVID-19 [ANCHOR]

Je l’ai utilisé davantage en raison de la COVID-19

Aucun effet

Je l’ai moins utilisé en raison de la COVID-19

C1A

If C1=“Started using” for at least one product.

SINGLE CHOICE

Vous avez mentionné que vous avez commencé à utiliser les services suivants pendant la pandémie de COVID-19 :

SHOW ALL PRODUCTS FROM C1="STARTED USING"

Avez-vous eu recours à une aide pour mettre en place ces services ou apprendre à les utiliser?

Oui, j'ai eu recours à de l'aide

Non, mais ce n'était pas facile à comprendre et j'aurais eu besoin d'aide

Non, ce n'était pas nécessaire

C1B

If C1A=1 (yes, used help)

MULTIPLE CHOICE

Quels outils ou ressources particuliers avez-vous utilisés pour mettre en place ou apprendre à utiliser ces services? *Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.*

RANDOMIZE

Aide de la famille ou des amis

Assistance téléphonique de ma banque/institution financière

Assistance en personne de ma banque/institution financière

Tutoriels vidéo en ligne de ma banque/institution financière (par exemple, vidéos

« Comment... »)

FAQ/page d'aide en ligne de ma banque/institution financière

Autre (préciser) [ANCHOR]

C1C

If C1A=1 (yes, used help)

SINGLE CHOICE GRID

Quelle a été l'utilité de chacune des ressources suivantes que vous avez utilisées?

SHOW ALL SELECTED IN C1B, SHOW OTHER SPECIFY WRITE IN.

SCALE

Très utile

Quelque peu utile

Pas utile

RANDOMLY SELECT ONE ITEM FROM C1C FOR FOLLOW UP C1D

C1D

If C1A=1 (yes, used help)

OPEN END, UNCODED

Vous avez mentionné que [SHOW C1C SELECTION] était [SHOW RESPONSE]. Pouvez-vous nous dire pourquoi?

C1E

If C1A=2 (“No, but it was not easy to figure it out and I could have used some help”)

OPEN END, UNCODED

Pourquoi n’avez-vous pas demandé d’aide?

C3

Base: TOTAL

[SINGLE CHOICE]

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, avez-vous changé la réception de vos factures ou relevés de compte du format papier au format électronique?

Oui

Non

Je ne suis pas certain(e)

C3a

Base: C3=1 (yes)

SINGLE CHOICE

Et avec le retour à la normale, êtes-vous retourné au format papier (transmission par courrier ordinaire) pour certaines de vos *factures électroniques*?

Oui

Non

C6

Base: TOTAL

[SINGLE CHOICE]

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, avez-vous changé le mode de paiement de vos factures, passant du paiement en personne ou par chèque au paiement en ligne?

Oui

Non

Je ne suis pas certain(e)

C6a

C6=1 (yes)

SINGLE CHOICE

Et avec le retour à la normale (par exemple, la levée des restrictions sur les services bancaires en personne), avez-vous changé vos paiements en *ligne pour des paiements en personne ou par chèque*?

Oui

Non

SECTION D : EFFET SUR LE PASSAGE AUX SERVICES NUMÉRIQUES PENDANT LA PANDÉMIE

D1

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous pris du retard dans vos paiements?

Oui, une ou deux fois

Oui, quelques fois

Oui, plusieurs fois

Non

D1A

Base: D1=YES

[MULTIPLE CHOICE]

Comment avez-vous réglé vos paiements manqués?

RANDOMIZE

J'ai contacté mon prêteur pour discuter des conditions de paiement (par exemple, pour obtenir un report de paiement)

Utilisation du crédit pour payer

Utilisation d'un prêt sur salaire pour payer

Demande d'aide à la famille ou aux amis

Paiement en utilisant mon revenu sans aide extérieure ni crédit supplémentaire

Autre (précisez)

Je ne l'ai pas réglé

D2

Base: ALL

[SINGLE CHOICE]

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous manqué des paiements plus souvent, à peu près autant ou moins souvent qu'avant la pandémie?

Plus souvent

A peu près autant

Moins souvent

Je n'ai pas manqué de paiements, que ce soit avant ou pendant la pandémie

D3

Base: D1=YES (1,2,3)

[SINGLE CHOICE]

Toute réflexion faite, est-ce que la disponibilité réduite des options de paiement en personne et de la facture papier (p. ex. services bancaires en personne, relevés papier, paiements en espèces/chèques) et le passage aux services bancaires en ligne et aux paiements de factures numériques pendant la pandémie de COVID-19 ont eu une incidence négative sur votre capacité de payer vos factures?

Oui - c'est une raison importante pour laquelle j'ai manqué des paiements

Oui - c'est une raison pour laquelle j'ai manqué des paiements, mais ce n'est pas la raison principale

Non – ce n'est pas la raison pour laquelle j'ai manqué des paiements

Sans objet – Je n'ai pas changé ma façon de faire des opérations bancaires ou de payer des factures pendant la pandémie de COVID-19

Je ne suis pas certain(e)

ASK D3A-D3E FOR UP TO 15 RESPONDENTS that selected D3=1 (yes, it's a significant reason)

D3_INTRO

Au cours des prochaines questions, nous aimerions vous proposer un exercice légèrement différent de ceux auxquels vous êtes habitué(e). Nous vous poserons 5 questions ouvertes, pour lesquelles nous aimerions que vous écriviez le plus possible, et il y aura un nombre minimum de mots que vous devrez saisir pour vos réponses. Nous souhaitons que vos réponses soient aussi réfléchies et détaillées que possible!

Pour vous remercier de votre temps, si vous donnez des réponses complètes et réfléchies dans cette section de l'enquête, vous recevrez [PIPE] points Angus Reid supplémentaires! Ces points seront ajoutés à votre compte dans les 10 jours ouvrables suivant la clôture de l'enquête.

D3A

IF D3=1 (YES, a significant reason)

OPEN END

Vous avez mentionné que la disponibilité réduite des options de paiement de factures en personne et sur papier et le passage aux services bancaires en ligne et aux paiements de factures numériques pendant la pandémie de COVID-19 ont eu une incidence négative sur votre capacité à payer vos factures.

Pouvez-vous nous dire pourquoi? Quels sont les défis particuliers que vous avez rencontrés?

Veillez saisir 20 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 20 words (19 spaces)

D3B

IF D3=1, (YES, a significant reason)

OPEN END

Pouvez-vous décrire un moment précis où vous avez eu des difficultés?

Veillez saisir 20 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 20 words (19 spaces)

D3C

IF D3=1 (YES, a significant reason)

OPEN END

Qu'avez-vous fait pour tenter de surmonter ces difficultés? Cela a-t-il été utile? Pourquoi ou pourquoi pas ?

Veillez saisir 20 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 20 words (19 spaces)

D3D

IF D3=1, YES, a significant reason

OPEN END

Y a-t-il quelque chose que vous recommanderiez de faire pour vous aider, vous ou d'autres personnes, à surmonter ces difficultés?

Veillez saisir 10 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 10 words (9 spaces)

D3E

IF D3=1, YES, a significant reason

OPEN END

Éprouvez-vous toujours des difficultés en ce moment? Si oui, pourquoi?

Veillez saisir 10 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 10 words (9 spaces)

D4

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Veillez évaluer vos sentiments à l'égard de vos finances, où 1 signifie « Très insatisfait » et 10 signifie « Très satisfait ».

1 - Très insatisfait

2

3

4

5

6

7

8

9

10 - Très satisfait

Aucune opinion, Je ne sais pas

D5

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Diriez-vous que vous êtes stressé(e) par vos finances personnelles?

Oui – Je suis très stressé(e)

Oui- Je suis stressé(e)

Non – Je ne suis pas beaucoup stressé(e)

Non – Je ne suis pas du tout stressé(e)

D5a

Base: D5=1,2,3 (stressed)

[SINGLE CHOICE]

Diriez-vous que vous êtes **plus ou moins stressé(e)** en raison de la disponibilité réduite des options de paiement en établissement et sur papier (p. ex. services bancaires en personne, relevés papier, paiements en espèces/chèques) et du passage aux services bancaires en ligne et aux paiements de factures numériques pendant la pandémie de COVID-19?

Oui – beaucoup plus stressé(e)

Oui – plus stressé(e)

Non – aucun changement quant au niveau de stress qui serait dû au changement

Oui – moins stressé(e)

Oui – beaucoup moins stressé(e)

D6

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec l'affirmation suivante?

Je me sens souvent dépassé(e) par la gestion des cycles de paiement des factures électroniques

Tout à fait d'accord
D'accord
Pas d'accord
Pas du tout d'accord
Sans objet

D7

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Fournissez-vous personnellement une aide informelle à un adulte âgé ou dépendant, soit à votre domicile, soit en dehors de votre foyer (par exemple, un parent, un ami ou un voisin) pour des questions financières (opérations bancaires, paiement de factures)?

Oui, régulièrement
Oui, de temps en temps
Non, mais je sais comment ils gèrent leurs comptes bancaires et le paiement des factures
Non

D8

Base: D7=1,2,3 (yes or aware)

[SINGLE CHOICE]

Au meilleur de votre connaissance, est-ce que la disponibilité réduite des options de paiement en personne et de la facture papier (p. ex. services bancaires en personne, relevés papier, paiements en espèces/chèques) et le passage aux services bancaires en ligne et aux paiements de factures numériques pendant la pandémie de COVID-19 ont eu un effet sur leur capacité de payer leurs factures?

RANDOMIZE 1 AND 2

Oui, cela a eu un effet *néгатif*

Oui, cela a eu un effet *positif*

Non, cela n'a eu aucun effet [fixé]

Sans objet – ils n'ont pas changé leur façon de faire des opérations bancaires ou de payer des factures pendant la pandémie de COVID-19

Je ne suis pas certain(e) [fixé]

D8_neg

ASK IF D8=1 (had negative impact)

SINGLE CHOICE

Maintenant que les choses sont revenues à la normale et que les services bancaires en personne sont de nouveau disponibles, est-ce que vous ou vos proches rencontrez encore des difficultés avec les services bancaires et les paiements en raison du passage aux services bancaires en ligne?

Oui

Non

Je ne sais pas

D9

IF D7=CODES 1,2,3

NUMERIC

Nous aimerions en savoir un peu plus sur cet adulte âgé ou dépendant. Veuillez répondre à quelques questions à son sujet.

Quel âge a cette personne?

___ [RANGE 18 TO 100]

D10

IF D7=CODES 1,2,3

NUMERIC

Où vit cette personne?

Elle vit avec vous

Elle vit seule dans son logement

Elle vit avec un autre membre de la famille âgé ou dépendant (par exemple, un couple âgé, les deux ont besoin d'aide)

Elle vit avec d'autres membres du foyer qui peut l'aider

Elle vit dans un logement avec assistance ou un logement résidentiel (par exemple, une maison de retraite, un établissement de soins de longue durée, etc.)

Autre (précisez)

D11

Base: D7= regularly or occasionally (1,2)

NUMERIC

Quelles sont les principales raisons pour lesquelles cette personne a besoin d'aide en matière financière?

RANDOMIZE

Elle a un accès limité ou inexistant à l'Internet

Elle a un accès limité ou n'a pas d'accès aux appareils électroniques (ordinateur, tablette, etc.)

Barrière linguistique (par exemple, elle n'est pas née au Canada)

Elle n'est pas à l'aise avec l'apprentissage de nouvelles plateformes ou de nouveaux outils (par exemple, services bancaires en ligne) en raison de son âge

Elle est atteinte d'un déclin ou d'un handicap cognitif/mental

Elle a une mobilité réduite/ne peut pas aller à la banque

Autre (préciser) [anchor]

ASK D8A-D8E for up to 12 respondents WHO SAID D8=1 (negative impact), DO NOT ASK THESE QUESTIONS IF D3A-E WERE ASKED.

D8_INTRO

Au cours des prochaines questions, nous aimerions vous proposer un exercice légèrement différent de ceux auxquels vous êtes habitué(e). Nous vous poserons 5 questions ouvertes, pour lesquelles nous aimerions que vous écriviez le plus possible, et il y aura un nombre minimum de mots que vous devrez saisir pour vos réponses. Nous souhaitons que vos réponses soient aussi réfléchies et détaillées que possible!

Pour vous remercier de votre temps, si vous donnez des réponses complètes et réfléchies dans cette section de l'enquête, vous recevrez [PIPE] points Angus Reid supplémentaires! Ces points seront ajoutés à votre compte dans les 10 jours ouvrables suivant la clôture de l'enquête.

D8A

IF D8=1 (Yes, it has had a negative impact)

OPEN END

Vous avez mentionné que la disponibilité réduite des options de paiement de factures en personne et sur papier et le passage aux services bancaires en ligne et aux paiements de factures numériques pendant la pandémie de COVID-19 ont eu une incidence négative sur la capacité d'une personne âgée ou dépendante de payer ses factures.

Pouvez-vous nous dire pourquoi? Quels sont les défis particuliers que vous ou cette personne avez rencontrés?

Veillez saisir 20 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 20 words (19 spaces)

D8B

IF D8=1

OPEN END

Pouvez-vous décrire un moment précis où vous avez eu ou cette personne a connu des difficultés?

Veillez saisir 20 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 20 words (19 spaces)

D8C

IF D8=1

OPEN END

Qu'avez-vous fait ou qu'est-ce que cette personne a fait pour tenter de surmonter ces difficultés? Cela a-t-il été utile? Pourquoi ou pourquoi pas ?

Veillez saisir 20 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 20 words (19 spaces)

D8d

IF D8=1

OPEN END

Y a-t-il quelque chose que vous recommanderiez de faire pour aider cette personne ou d'autres personnes à surmonter ces difficultés?

Veillez saisir 10 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 10 words (9 spaces)

D8e

IF D8=1

OPEN END

Éprouve-t-elle toujours des difficultés en ce moment? Si oui, pourquoi?

Veillez saisir 10 mots ou plus

TEXT BOX, 5 LINES, Require min 10 words (9 spaces)

SECTION F : DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

HH_Children

Base: HAVE MORE THAN 1 PERSON IN HH

[MULTIPLE CHOICE]

Avez-vous des enfants de chacun des groupes d'âge suivants vivant dans votre foyer? Veuillez sélectionner tous les éléments qui s'appliquent.

11 ans ou moins

12 à 17 ans

18 ans ou plus

Je n'ai pas d'enfants dans mon foyer [EXCLUSIVE]

F1

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Quelle est votre situation d'emploi actuelle?

Employé à temps plein

Employé à temps partiel

Travailleur autonome

Retraité complet, sans activité professionnelle

Étudiant, ne travaillant pas

Je ne suis pas employé(e) à cause de la pandémie

Je ne suis pas employé(e) pour d'autres raisons

F2

Base: TOTAL

[SINGLE CHOICE]

Comment décririez-vous votre niveau professionnel en fonction des types d'emplois suivants? Si vous êtes actuellement retraité ou sans emploi, veuillez choisir en fonction de votre emploi précédent.

Emplois de gestion (par exemple, directeurs de restaurant, directeurs des ressources humaines, etc.).

Emplois professionnels qui requièrent généralement un diplôme universitaire (par exemple, médecin, dentiste, architecte, etc.).

Emplois techniques et métiers spécialisés qui nécessitent généralement un diplôme d'études collégiales ou une formation d'apprenti (par exemple, les cuisiniers, les plombiers, les électriciens, etc.).

Emplois intermédiaires qui requièrent généralement un diplôme d'études secondaires ou une formation particulière à l'emploi (par exemple, bouchers industriels, chauffeurs de camion longue distance, serveurs d'aliments et de boissons, etc.).

Emplois de main-d'œuvre qui nécessitent généralement une formation en cours d'emploi (par exemple, les cueilleurs de fruits, le personnel de nettoyage, les travailleurs des champs pétrolifères, etc.).

Sans objet, je n'ai jamais travaillé

F3

Base: Total

[SINGLE CHOICE]

Lequel des énoncés suivants décrit votre statut de citoyenneté/immigration?

Citoyen canadien (né au Canada)

Citoyen canadien (immigré)

Résident permanent

Autre

F4

Base: F3=2,3,4

[SINGLE CHOICE]

Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

Moins de 5

5 à 10

11 à 20

plus de 20

Append demographics from the panel profiling data:

- Âge
- Sexe
- Région

- Rurale/urbaine
- Revenu du ménage
- Scolarité
- Taille du ménage
- État civil

Annexe B : Résumé des conclusions d'Angus Reid





angus reid group

TABLE OF CONTENTS

Wave 2

Key Findings	4
Impact of the Pandemic on Payments	5
Understanding Impact on Bill Payments Through Lens of Caregivers	13
Qualitative Exploration	17

Methodology

1 Study

In 2021, Credit Counselling Canada reached out to Angus Reid Group to conduct a two-phase research project to gain a better understanding of how the transition from in-person to digital debt payment in the wake of COVID-19 is affecting key population segments expected to be more vulnerable due to lack of digital access and skills. Wave 1 of the research was conducted among the general population sample, with one of the key objectives being to identify which population groups were affected the most.

Building on the findings of the 2021 study, the second phase of research focuses on the sub-group of Canadians who self-identify as having average to low levels of understanding and ability to use digital financial products.

The study is looking to address the following questions:

1. Identify potential year-over-year shifts in behaviours and experiences among this population segment
2. Understand what resources respondents used to help with the transition to digital payments and which resources were most helpful
3. Understand behaviours and experiences with making payments in the post-pandemic environment

Additionally, the survey included a few questions for respondents assisting an older or dependent adult or being aware of how an older or dependent adult manages their finances to understand the experiences of Canadians outside of the online panel environment.

Field window:

Wave 1: August 10-17, 2021

Wave 2: June 28 – July 6, 2022

2 Sample

Wave 2: We reached a sample of n=409 online Canadian adults aged 18+ who had to meet the following criteria:

- Fair/Poor/Very poor understanding of digital financial products or;
- Fair/Poor/Very poor ability to use digital financial products or;
- Need help using digital financial products and services.

We re-contacted n=543 respondents from the 2021 study who met the above-mentioned criteria and collected 179 completes from this group. Additionally, we collected 230 new respondents using the same criteria for a total sample of n=409.

The 2022 sample of n=409 was matched to the profile of the n=543 completes collected in the 2021 study. The wave-over-wave data presented in the current report reflects the differences between these two sample groups from the 2021 and 2022 studies.

From the quantitative survey, we recruited n=25 respondents for the qualitative portion of the survey to obtain a more nuanced understanding of respondents' experiences with making payments during the pandemic.

All respondents are members of the Angus Reid Forum panel and partner networks. The interviews were conducted in English and French. For comparison purposes only, a random sample of n=409 would yield a margin of error of +/-4.8, 19 times out of 20.

KEY INSIGHTS

Five things you should know

1

The facilitated adoption of digital financial services that started at the onset of the pandemic continues:

- 49% of respondents increased their use of at least one digital financial product since the beginning of the pandemic, which is higher than a year ago (42%).
- The year-over-year increase in usage is higher for e-transfers, online banking and online bill payments.

2

The changes in user behaviour are here to stay:

- 4-in-5 of those who switched to e-billing or online payments did not switch back to offline options after the financial institutions returned to pre-pandemic hours and the situation started returning back to normal.

3

New users often require help when learning new digital financial tools and platforms:

- Nearly two-thirds (64%) either used help (43%) or needed help but did not ask for it (21%).
- Among those who used help, live assistance from friends/family members, bank employees or support over the phone was rated as more helpful than DIY assistance tools (videos/FAQ/tutorials).

4

The peak of the negative impact of the pandemic on the ability of payees to make payments may be over:

- In 2022, fewer respondents indicate that the reduced availability of in-person and paper bill payment options is a *significant* reason why they missed payments (22% in 2021 vs. 10% in 2022 among those who missed payments).
- Based on the evidence from caregivers and those aware of how older/dependent adults manage finances, 40% of senior/dependent adults who were negatively affected in their ability to pay bills no longer experience difficulties with payments. However, 54% still experience issues.

5

Despite the increased overall adoption of digital tools since the beginning of the pandemic, in-person and paper bill payment options may be essential to ensure access to bill payments for some population segments.

- Over half (54%) of senior/dependent adults who were negatively affected in their ability to make payments during the pandemic are not comfortable with learning new digital tools and platforms. While they may often be capable of managing their finances through paper billing and in-person banking, they likely would face challenges when transitioning to the online environment.

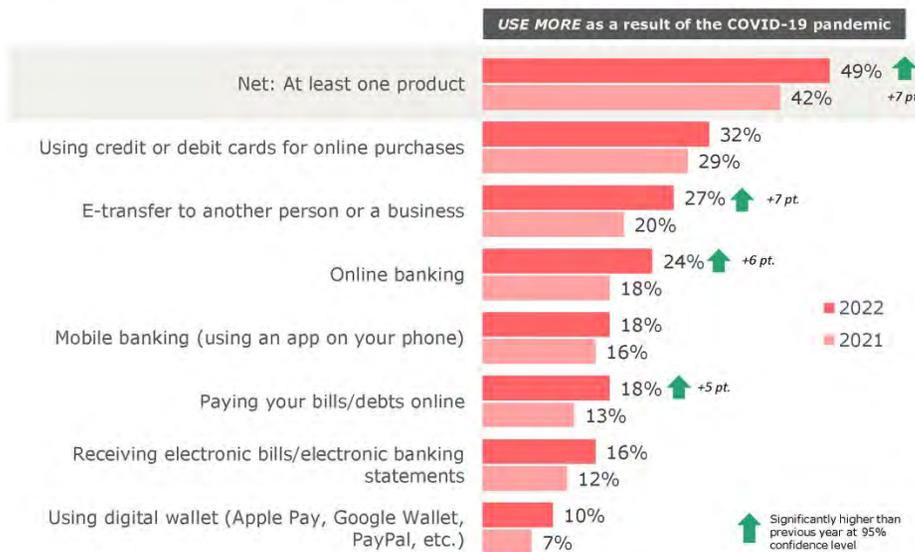
Impact of the Pandemic on Payments

angus reid group

5

Impact of COVID-19 on Usage of Digital Financial Services

The increase in the use of digital financial products is higher in 2022 than in 2021, particularly when it comes to e-transfers, online banking and online bill payment.



Base: All Respondents - 2021 (n=543), 2022 (n=409)
 C1. What impact, if any, has the COVID-19 pandemic had on your use of each of the following digital financial services?

angus reid group

17%

started using at least one product as a result of the pandemic (no significant change vs. 2021)

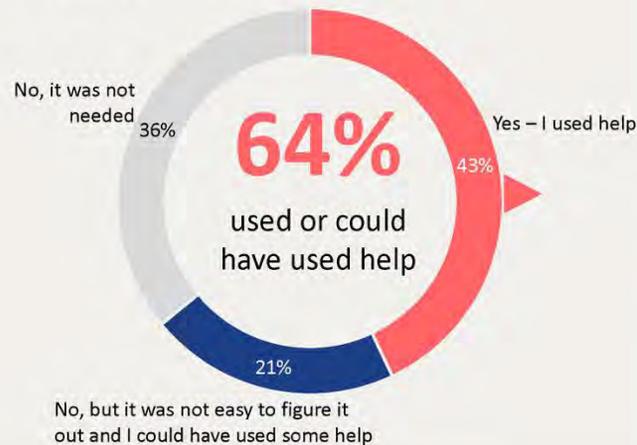
49%

increased their use of at least one product as a result of the pandemic (+7 pt. increase vs. 2021)

Help with Digital Financial Services

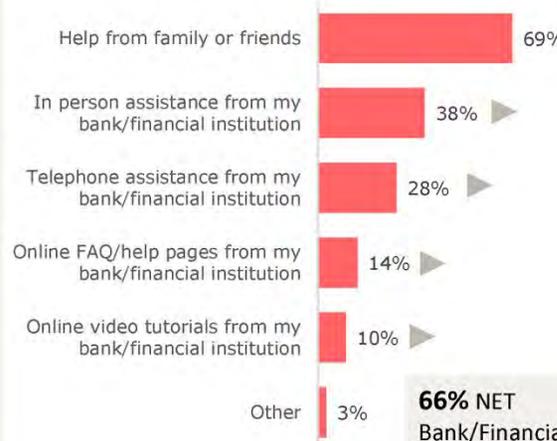
Most new users of digital financial services required assistance learning how to use these services. Those who used help were equally likely to turn for help to families and friends or their financial institutions*. Overall, live sources of assistance were more helpful than online resources*.

Among those who started using digital financial products...



Tools or Resources Used

Among those who used help (n=29*)



Helpfulness of Resource

Among those who used resources (n=3-20*)

	Very helpful	Somewhat helpful
Help from family or friends	90%	10%
In person assistance from my bank/financial institution	73%	27%
Telephone assistance from my bank/financial institution	62%	38%
Online FAQ/help pages from my bank/financial institution	25%	75%
Online video tutorials from my bank/financial institution	-	100%

66% NET
Bank/Financial institution



Assistance from live sources is overall more helpful than videos/FAQ

Assistance from family/friend:
Just showed me the 1st time how the thing is going. Then I am doing it myself

In-person assistance from bank:
One to one person made it easier to understand. Positive encouragement too.

*Caution: very small base sizes (n<30)

Base: Started Using at least 1 Digital Financial Product - 2022 (n=67), Needed help (n=29), Used resource, bases vary (n=3-20*)

C1A. Did you use any help with setting up these services or learning how to use them?

C1B. What specific tools or resources did you use for setting up or learning how to use these services?

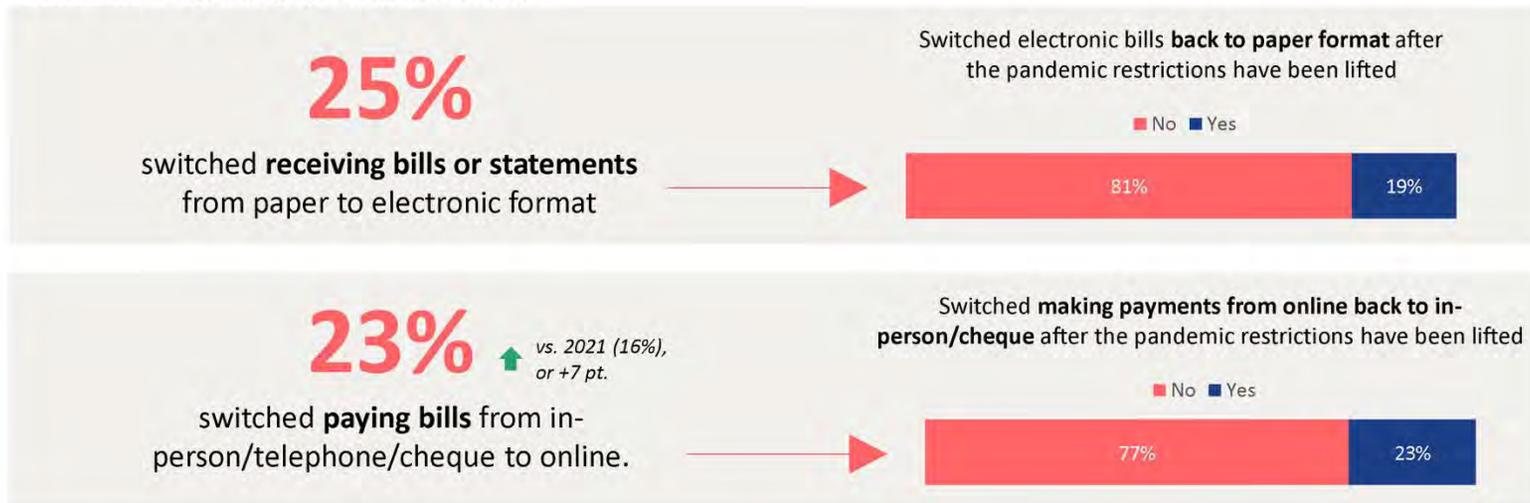
C1C. How helpful were each of the following resources you used?

C1D. You mentioned that [C1C source of help] was [C1C response]. Can you tell us why or give us examples how it helped (or did not help) you?

Changes to Bill Payments

The COVID-19 pandemic facilitated the adoption of electronic billing and online bill payments. Most of those who switched to digital tools have not switched back to paper billing and in-person payments after the situation started returning back to normal.

Since the beginning of the pandemic...



Base: All Respondents – 2021 (n=476), 2022 (n=409), Switched from paper to electronic format (n=101)

C3. Since the beginning of the COVID-19 pandemic, have you switched receiving any of your bills or statements from paper to electronic format?

C3a. And with the situation going back to normal, have you switched any of your electronic bills back to paper format (sent to you by regular mail)?

Base: All Respondents – 2021 (n=495), 2022 (n=409), Switched to online payments (n=95)

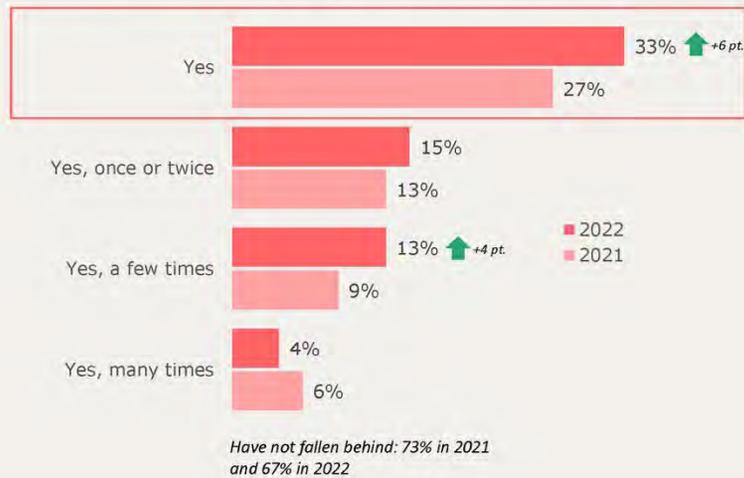
C6. Since the beginning of the COVID-19 pandemic, have you switched paying any of your bills from in-person/telephone/cheque to online?

C6a. And with the situation going back to normal (e.g., lifted restrictions for in-person banking), have you switched making any of your payments from online back to in-person/cheque?

Impact of Shifting to Digital on Missed Payments

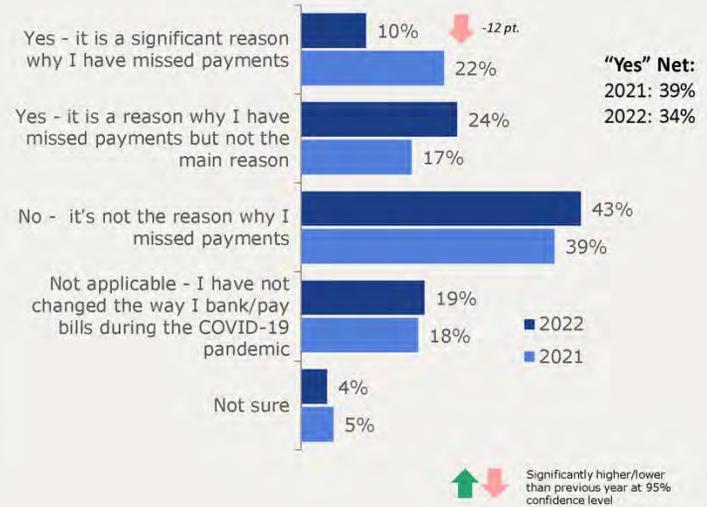
Overall, the percentage of those who missed payments in the past 12 months has increased in 2022. However, in the 2022 study, respondents are less likely to attribute their missed payments to the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options.

Falling Behind on Payments in the Past 12 Months



Missing Payments as a Result of Shift to Digital

(among those fallen behind on payments)



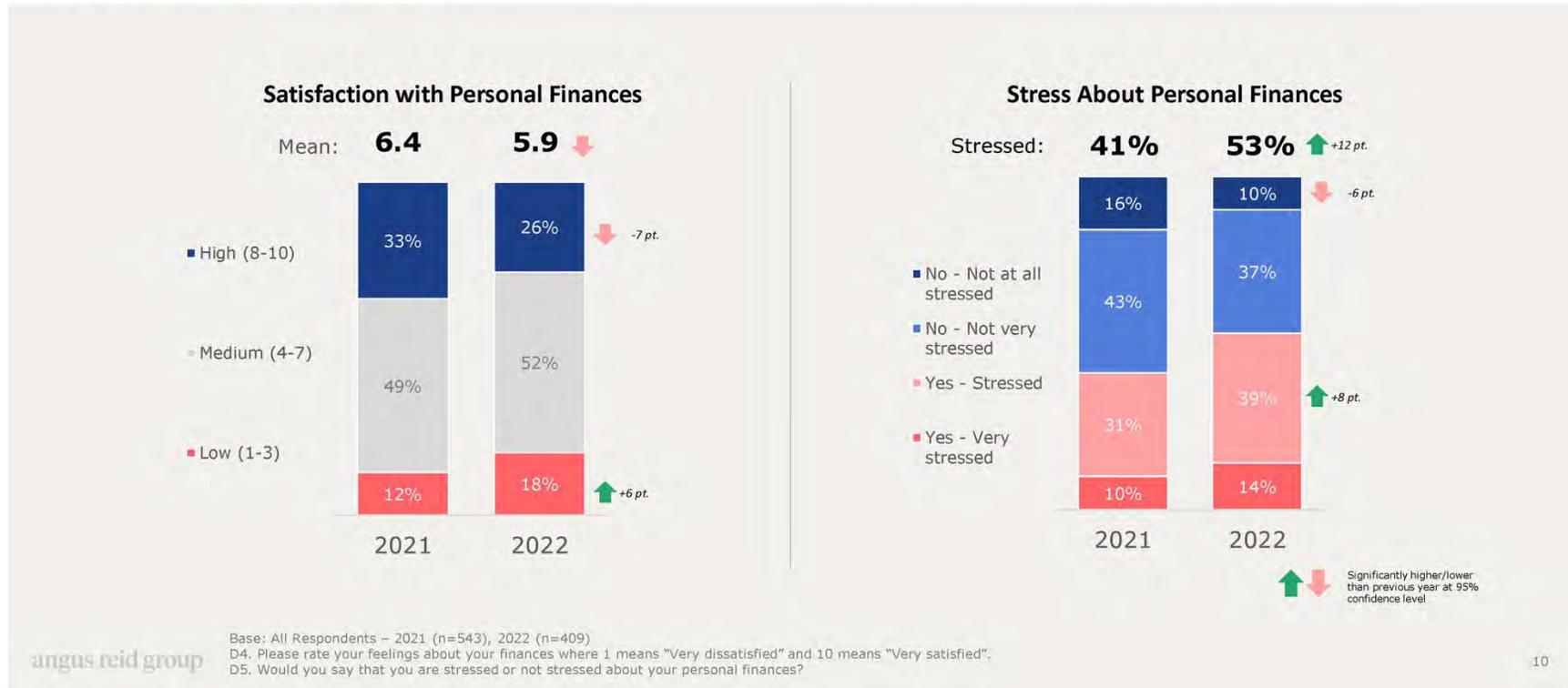
Base: All Respondents - 2021 (n=543), 2022 (n=409), Have missed payments in 2022 (n=135)

D1. In the past 12 months, have you fallen behind on any payments?

D3. All things considered, has the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options (e.g., in-person banking, paper statements, cash/cheque payments) and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic negatively affected your ability to pay your bills?

Satisfaction and Stress About Personal Finances

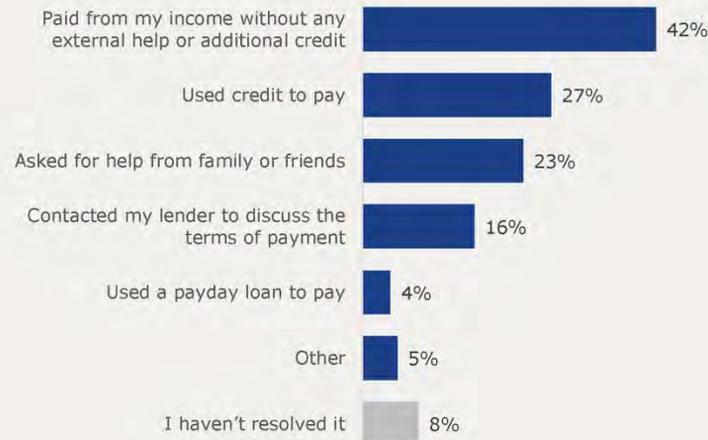
The increase in missed payments may be a result of the changes in the financial situation of the surveyed target audience. Overall, respondents rated satisfaction with their finances lower in 2022 than in 2021, while their stress level about personal finances has increased.



Missed Payment Resolution

Among those unable to pay the missed payments using their income, the majority used credit or turned to family or friends to get help with payments, with about equal proportions using each source of additional funds. Contacting the lender to negotiate the payment terms is less common.

How Missed Payments Have Been Resolved
(among those missed payments)



Stress Managing Electronic Payments

Overall, the transition to digital payments during the pandemic was not a significant source of stress for most respondents. However, those who missed payments, particularly those who have been affected by the unavailability of in-person/paper payment methods, experienced a much higher stress level*.

Stress Experienced as a Result of the Transition to Digital

21%

are MORE stressed as a result of the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic (no changes vs. 2021)

This is higher among...

- Those who missed payments in the past 12 months: 35%
- Those who missed payments more often during the pandemic*: 40%
- Those who say the transition to digital billing is a significant reason for missing payments*: 64%

Feelings about Managing Electronic Payments

26%

often feel overwhelmed managing electronic billing payment cycles (no changes vs. 2021)

This is higher among...

- Those who missed payments in the past 12 months: 45%
- Those who missed payments more often during the pandemic*: 49%
- Those who say the transition to digital billing is a significant reason for missing payments*: 86%

Caution: small/very small base sizes

Base: All Respondents – 2022 (n=409); missed payments in the past 12 months (n=135), missed payments more often during the pandemic (n=53), Transition to digital is a significant reason for missing payments (n=14)

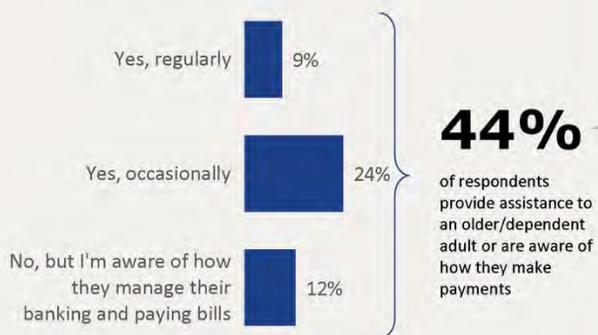
D5a. Would you say that you are more or less stressed as a result of the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic?

D6. To what extent do you agree or disagree with the following statement? "I often feel overwhelmed managing electronic billing payment cycles"

Understanding Impact on Bill Payments Through Lens of Caregivers

Providing Assistance with Financial Matters to Older or Dependant Adults

Q. Do you personally provide informal assistance to an older and/or dependant adult, either in your home or outside of your household with financial matters?



No significant changes vs. 2021.

Impact of Shifting to Digital Payment Methods on Making Payments

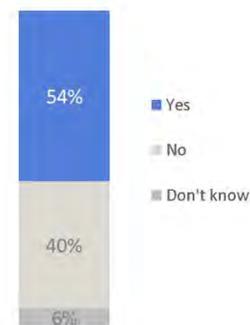
According to caregivers and those aware of how older/dependant adults make payments, one-quarter (26%) of senior or dependant adults experienced a negative impact on their ability to pay bills due to the unavailability of in-person/paper payment options. Half of them (54%) still experience difficulties at this time. 12% of seniors/dependant adults experienced a positive impact on their ability to make payments.

Q. To the best of your knowledge, has the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options (e.g., in-person banking, paper statements, cash/cheque payments) and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic had any impact on their ability to pay their bills?



No significant changes vs. 2021.

Q. With things getting back to normal and in-person banking being available again, do you or they still experience any difficulties with banking and payments as a result of shift to online banking?



Base: All Respondents - 2022 (n=409), Provide assistance or are aware of how financials are managed -2022 (n=182)

D7. Do you personally provide informal assistance to an older and/or dependant adult, either in your home or outside of your household financial matters?

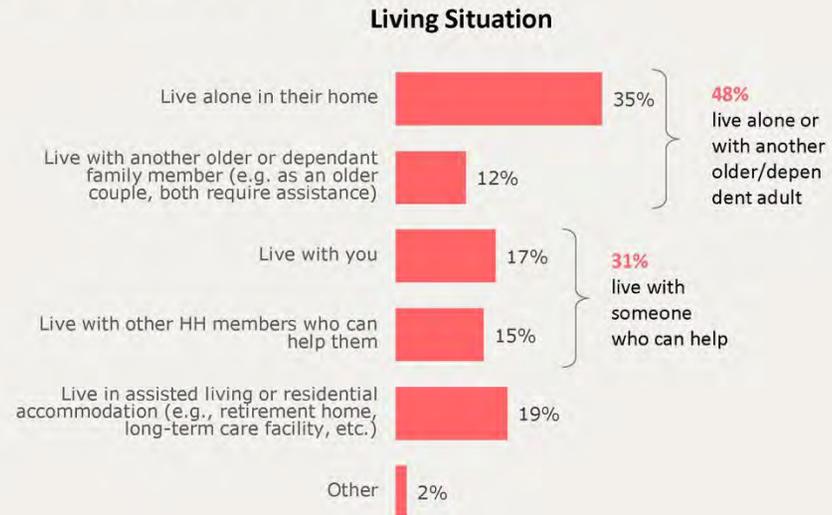
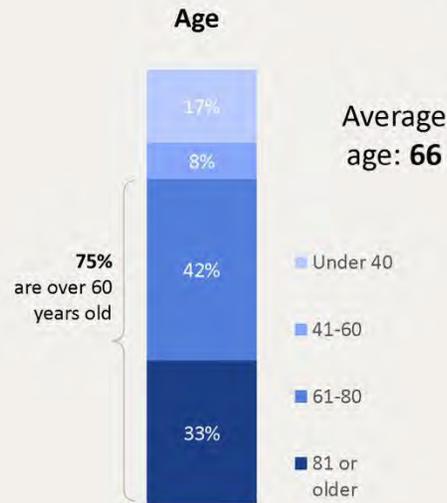
D8. To the best of your knowledge, has the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options (e.g., in-person banking, paper statements, cash/cheque payments) and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic had any impact on their ability to pay their bills?

D8_neg. With things getting back to normal and in-person banking being available again, do you or they still experience any difficulties with banking and payments as a result of shift to online banking?

Age and Living Situation of Senior/Dependent Adults Who Experienced Negative Impact on Bill Payments

The majority (75%) of older/dependent adults affected by the unavailability of in-person payment options are over 60 years old. Half of them (48%) live on their own or with another older/dependent adult requiring assistance.

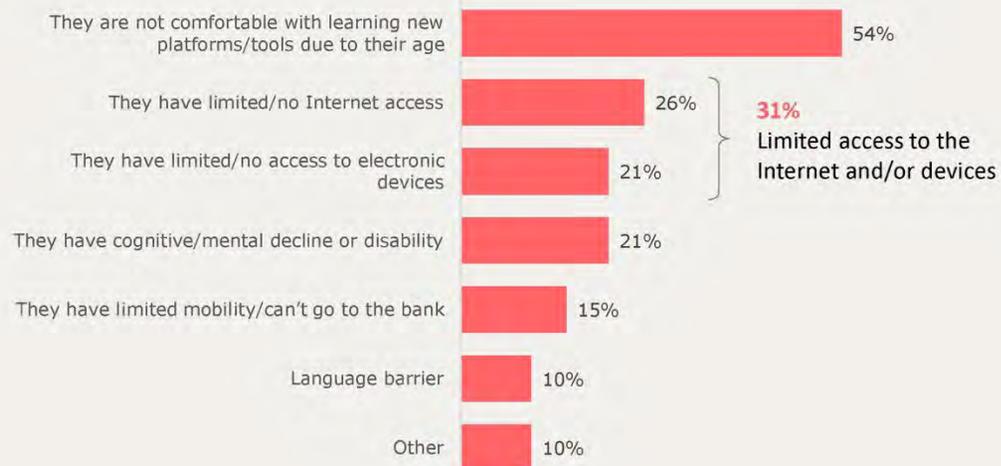
Those who experienced negative impact



* Caution: small base size
 Base: Provide assistance, or are aware of how financials are managed & senior/dependent adults experienced negative impact on payments (n=48)
 D9. How old is this person?
 D10. What is their living situation?

| Main Reasons for Needing Assistance with Financial Matters

Over half (54%) of seniors/dependent adults affected in their ability to make payments during the pandemic require assistance with their finances as a result of a lack of comfort with learning new digital tools and platforms. Access to the Internet and electronic devices and cognitive/mental decline or disability are other common reasons.



Qualitative Exploration

| Understanding Challenges with Making Payments

The qualitative portion of the survey included 5 extended open-end questions to evaluate respondents' experiences with making payments during the pandemic.

To qualify for this portion of the survey, respondents had to meet the following criteria:

1. Indicated that the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic was a *significant* reason why they missed payments: 5 respondents

OR

2. Indicated that the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic had a *negative* impact on the ability of an older/dependent adult to pay their bills 20 respondents

The age of respondents in group 1 (personal experiences): 21, 32, 61, 75 and 78
The age of senior/dependent adults in group 2: 18 out of 20 are over 60 years old.

Challenges Experienced

Q. You mentioned that the reduced availability of in-person and paper copy bill payment options and the shift to online banking and digital bill payments during the COVID-19 pandemic has negatively affected [your ability/ability of the older adult] to pay [your/their] bills. Can you tell us why? What specific challenges have [you/they] experienced?

Lack of Skills/Ability/Desire to learn:

Difficult to learn due to age
Limited language and reading skills
Lack of computer literacy

Perceived complexity of online payments:

Websites are difficult to navigate

Physical limitations due to health conditions or aging:

Poor eyesight is a barrier to using a computer
Unable to use telephone banking due to hearing loss

Access:

Do not own a computer, tablet or phone.
Slow Internet.

Trust:

Lack of trust, security concerns

Lack of help:

No in-person help is available to learn to make payments online
Long waiting time to get live assistance from financial institutions over the phone

More difficult to track/easy to forget:

Easier to forget (even if one has sufficient skills navigating online)

Simply put, a very old but still mentally very sharp lady was put into a position of not doing her exact same routine when it came to banking. At the same time, her eyesight is failing. She could carry it off with a teller, but internet just ain't gonna happen at this point.

Caregiver of a 91-year-old

I would often call in to get help. But the wait time Was often 30 or 40 minutes to receive a human being. Just too frustrating. And sometimes I would just give up.

75-year-old

With mobility issues & COVID restrictions getting to various financial institutions is challenging. Some aspects of financial dealings requested in-person situations, online was not an option. Skype and zoom were not offered, in person was the only option.

Caregiver of an 86-year-old

Examples of Difficulties Experienced

Q. Could you describe a specific time when you [or they] had a difficulty with paying your bills during the pandemic?

- Not comfortable asking for help
- No efficient telephone help, long waiting times
- Confusing process of logging in when using multi-factor authentication
- Difficulties navigating websites to make payments
- Missing payments due to not receiving paper statements or not going to the bank in-person
- Inability to complete transactions over the phone due to hearing loss
- Technical difficulties with getting payment confirmation after an online payment was made
- Unavailability of in-person help with online banking from family members due to the pandemic restrictions on in-person meetings

They did not realize that their Visa bills had gone paperless and went months without paying. A teller would have prompted them to pay the bill.
Caregiver of an 82-year-old

When my grandmother was having problems with online banking, I couldn't help her through in-person, step-by-step, because of pandemic restrictions. This was very frustrating for both of us.
Caregiver of a 66-year-old

The very beginning was hard because my grandfather needed to give permission for me to speak to various companies on his behalf. But he couldn't call the companies because he couldn't hear the menu options. So it was very hard to get permission to speak on his behalf.
Caregiver of an 89-year-old

Steps Taken to Address Issues

Q. What have you done to try to overcome these challenges? Was this helpful? Why or why not?

- Received help from family members
- Received legal permission to conduct banking on behalf of an older family member
- Switched services to a business that has a physical office in town
- Reached out to the financial institution for help
- Resolved issues during an in-person visit to the bank
- Purchased Internet subscription to pay bills online
- Started overpaying bills in advance
- Started getting reminders for payments
- Requested paper bills instead of electronic statements
- Did not do anything – pay bills when remember to do it (sometimes missing payment due dates)

I obtained power of attorney so I could pay her bills for her. Then I set up automatic payment on her accounts.
Caregiver of a 100-year-old

I've lately taken more time to coach my grandmother through the technicalities of technology, Windows in particular. She seems to be getting better at it every day.
Caregiver of a 66-year-old

I had asked some friends and co-workers for help on navigating online banking and how to keep alerts and timelines organized.
21-year-old

Recommendations to Overcome Challenges

Q. Is there anything you would recommend that could be done to help you or others overcome these challenges?

- Provide more assistance/services over the phone
- Offer age-friendly services
- Help seniors download apps
- Offer better/easier instructions for making payments
- When payments are missed, receive email/phone reminders from financial institutions/service providers
- Improve website navigation, simplify user interface
- Make it easier to get permission to conduct banking on behalf of other family members
- Maintain availability of in-person banking
- Continue offering paper statements

Special consideration must be given to our senior seniors. It's a matter of pride with many of them. They want to be able to manage their own affairs but they are not all tech savvy.
Caregiver of an 89-year-old

Unfortunately, I believe a lot of people prefer the personal touch and customer service aspect of banking especially for older adults and I don't believe there is any way to change that dynamic.
Caregiver of a 62-year-old

Go online and read articles as youtube videos to look at the best way to keep yourself organized as well as how to navigate all these functions. Ask your friends, co-workers, kids, etc.
21-year-old

Perhaps a simple card which shows seniors how to navigate electronic banking. The card should focus on simple words and pictures which are universal symbols.
Caregiver of a 71-year-old

Literally hire more people, to be on these helplines to shorten the wait time. Even better, give people an option of leaving their phone number and having someone call them back. That was my biggest problem especially during these covid times.
75-year-old

| Challenges at This Time

Q. Do you still experience challenges at this time? If so, why?

Yes, still experience challenges:

- People (especially in older age groups) are afraid to the bank in person due to risks associated with COVID
- Would prefer receiving paper documents/statements, but some companies do not offer this option
- Reduced hours and staffing at the banks
- Still have difficulties logging in / navigating online websites

No, no longer experience challenges:

- Learned using digital financial products as a result of the transition
- Can bank in person again
- Can see senior family members again to provide help with online banking in-person
- Has taken over making payments on behalf of an older family member

*She no longer wants to travel to go to the bank since the pandemic and the media have created enormous stress for her.
Caregiver of an 85-year-old*

*Still have to pay monthly bills and it seems we run into the same obstacles and hoops to jump through. [with making online payments]
78-year-old*

*Yes because their memory continues to deteriorate and they have become frustrated with trying to navigate their tablet.
Caregiver of a 71-year-old*

*This is no longer an issue as things have opened up again and mostly back to normal.
Caregiver of an 87-year-old*

angus reid 

Questions that matter.
Answers that count.

HELLO@ANGUSREID.COM

24