

Lumière sur l'offre de contenu d'éducation financière sur internet

Sommaire exécutif
Juin 2014

Les décisions d'ordre financier que doivent prendre les consommateurs se sont multipliées au fil des ans ; elles concernent autant le budget du ménage que le choix de produits financiers, la planification de la retraite ou celle de divers autres projets. Gérer judicieusement son argent est une nécessité. La tâche se complique quand les produits financiers se multiplient et se complexifient et que les risques augmentent. Les connaissances nécessaires pour en venir à bout doivent donc être plus développées.

Les consommateurs se doivent d'être bien renseignés et éduqués en matière financière, mais ils doivent aussi pouvoir compter sur le fait que l'information, lorsqu'elle est diffusée par des experts en la matière, est honnête et transparente, qu'ils peuvent s'y fier, et qu'elle augmentera réellement leur capacité à faire des choix éclairés.

Comme les institutions financières sont souvent les premiers intervenants que consulteront les consommateurs qui recherchent une information de nature financière, le contenu qu'elles proposent se doit d'être irréprochable. On pourrait toutefois aisément soupçonner que ce contenu risque d'être tendancieux, vu le possible conflit d'intérêts dans lequel les institutions financières se retrouvent lorsque vient le temps d'informer le consommateur.

Le consommateur qui tente d'augmenter son niveau de littératie financière est-il informé de façon adéquate, peu importe les sources qu'il consulte en matière financière? La crédibilité et la neutralité nécessaires à une saine éducation financière sont-elles respectées par les institutions financières aussi bien que par les acteurs plus indépendants du marché ?

La littérature regroupe selon trois axes principaux les lacunes des consommateurs en matière de littératie financière: le budget, le crédit et l'épargne. Notre étude s'est penchée sur la crédibilité des sources et de l'information des contenus d'éducation financière disponibles sur Internet dans ces domaines clés, en analysant 11 sites Internet produits par des institutions financières, des organismes gouvernementaux et des organismes communautaires où sont traitées ces questions. Notre évaluation a reposé sur différents critères de crédibilité des sites Internet répertoriés dans la littérature et nous avons soumis un échantillon de ces sites à des groupes de discussion.

Notre analyse nous a permis de constater que l'information proposée sur les sites Internet des institutions financières et qui vise à augmenter le niveau de littératie financière des consommateurs n'est pas, sauf exception, particulièrement biaisée ou partielle ; la comparaison avec les sites d'organismes gouvernementaux ou d'organismes communautaires, de la part desquels on est en droit de s'attendre, a priori, à une information neutre et transparente, est à ce titre révélatrice. Il reste toutefois qu'en général, ce sont les sites d'institutions financières qui ont obtenu les pointages les plus faibles, sauf lorsqu'il était question d'épargne.

La force d'un réseau

Nos membres réguliers

ACEF ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
ACEF AMIANTE – BEAUCE – ETCHEMINS
ACEF DE L'EST DE MONTRÉAL

ACEF DE L'ÎLE-JÉSUS
ACEF DE LANAUDIÈRE
ACEF DU NORD DE MONTRÉAL
ACEF ESTRIE

ACEF GRAND-PORTAGE
ACEF MONTRÉGIE-EST
ACEF RIVE-SUD DE QUÉBEC
ACQC

6226, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) Canada H2S 2M2
T : 514 521 6820 | Sans frais : 1 888 521 6820 | F : 514 521 0736
union@consommateur.qc.ca | www.consommateur.qc.ca/union

Le problème que notre étude comparative permet de relever tient plutôt au fait que les sites des différentes institutions financières souffrent d'un profond déséquilibre entre eux et que les consommateurs ne disposent pas nécessairement des occasions ou des outils pour mesurer ce déséquilibre et le pallier. Les groupes de discussion ont essentiellement confirmé nos évaluations; l'apparence des sites prend toutefois pour les participants une grande importance, au point que les sites des organismes communautaires apparaissent moins crédibles parce que visuellement moins attrayants. Si le site qui le présente est suffisamment attrayant, ils sembleraient prêts à accepter un contenu informationnel sans se poser de questions, sûrs d'être en mesure de détecter quasi instinctivement tout discours tendancieux ou manipulateur.

Sur la base de cette recherche, Union des consommateurs formule notamment les recommandations suivantes :

1. Que les gouvernements fédéral et provinciaux, dans leurs champs de compétence respectifs, poursuivent la mise sur pied d'un ensemble d'initiatives visant à hausser le niveau de littératie financière des consommateurs et assurent le maintien des initiatives existantes ;
2. Qu'une politique normative soit édictée par les gouvernements fédéral et provinciaux, dans leurs champs de compétences respectifs, afin d'encadrer les initiatives des institutions financières qui offrent du contenu d'éducation financière, notamment dans des sections dédiées de leurs sites Internet ou sur des sites autonomes;
3. Que l'offre de contenu en ce sens soit balisée par une politique qui présente des règles et des objectifs clairs, qui imposent notamment une distinction nette entre le contenu informatif utile à des fins d'éducation financière et la présentation de produits ou de services;
4. Que des fonds soient spécifiquement alloués aux organismes communautaires pour leur permettre la mise en ligne de sites Internet d'une facture professionnelle.
5. Que les gouvernements fédéral et provinciaux, dans leurs champs de compétence respectifs, encadrent strictement le marché des produits et services financiers en vue de responsabiliser les institutions financières et de protéger adéquatement les consommateurs.

English version available.

Union des consommateurs a reçu du financement en vertu du Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du gouvernement du Canada.