

Le marché parallèle des petits prêts

Rapport final du projet de recherche
présenté au Bureau de la consommation
d'Industrie Canada

par



l'union
des consommateurs

Mai 2006

Rapport de recherche publié par :



1000 rue Amherst, bureau 300
Montréal (Québec) H2L 3K5

Téléphone : (514) 521-6820
Sans frais : 1 888 521-6820
Télécopieur : (514) 521-0736

union@consommateur.qc.ca
www.consommateur.qc.ca/union

Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins
ACEF de l'Est de Montréal
ACEF de l'Île-Jésus
ACEF de Lanaudière
ACEF Estrie
ACEF Grand-Portage
ACEF Montérégie-est
ACEF du Nord de Montréal
ACEF Rive-Sud de Québec
Association des consommateurs
pour la qualité dans la construction
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (CI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

Rédaction du rapport

- Luc Rochefort

En collaboration avec

- Le comité Budget, crédit et endettement de l'Union des consommateurs
- Le comité Produits et services financiers de l'Union des consommateurs

Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

Remerciements à

- Richard Archambault, économiste
du Bureau du Surintendant des faillites

ISBN : 2-923405-10-2

Cette recherche a été rendue possible grâce au soutien financier d'Industrie Canada.

Pour faciliter la lecture du texte et éviter la redondance systématique, nous avons choisi d'utiliser le masculin générique pour désigner les deux genres.

© Union des consommateurs

TABLE DES MATIÈRES

L'UNION DES CONSOMMATEURS, <i>la force d'un réseau</i>	4
Introduction	5
Chapitre 1 : Les enjeux	7
Définitions et mécanismes	8
Lois et règlements	10
Différentes études	16
Conclusion	22
Chapitre 2 : Enquête*	24
Méthodologie de l'enquête	24
Échantillon	26
Résultats	27
Conclusion	37
Chapitre 3 : Les alternatives aux petits prêts	38
Alternatives en place	38
Préjugés et développement	42
Conclusion	43
Recommandations	46
Médiagraphie	49
Annexe 1 : Le questionnaire	54
Annexe 2 : Calcul du taux du taux d'intérêt*	56
Annexe 3 : Exemple de calcul du taux d'intérêt de prêt sur salaire	58

L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels. La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face ; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques ou réglementaires, sur la place publique ou encore, par des recours collectifs. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (CI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

Ses principaux domaines d'expertise sont :

- Agroalimentaire
- Budget, crédit et endettement
- Énergie
- Produits et services financiers
- Politiques sociales et fiscales
- Santé
- Télécommunications, radiodiffusion, inforoute et vie privée
- Pratiques commerciales

INTRODUCTION

Le taux d'endettement moyen des Canadiens a grimpé, au 2e trimestre de 2005, jusqu'à 124 % du revenu net¹. Les dettes de la majorité des Canadiens sont réparties entre plusieurs sources de crédit dites plus traditionnelles (les banques, les coopératives de crédit, les cartes de crédit). Pour les ménages les plus démunis, qui, souvent, n'ont justement pas accès au crédit traditionnel, le cercle vicieux de l'endettement peut aussi être lié à certaines sources de crédit alternatives. On entend entre autres par sources de crédit alternatives les prêts à échéance au jour de paie, les services d'encaissement de chèques, les transactions de prêt sur gage, etc. Entre 1 et 1,4 millions de Canadiens auraient utilisé au cours des dernières années ces types de crédit, dont les taux d'intérêt annuel peuvent dépasser le 1000 %.

Des associations de consommateurs ont effectué des études par le biais desquelles elles dénoncent les abus de cette industrie du crédit². Sans être spécifiquement réglementé, le marché parallèle des petits prêts est toutefois lié par l'article 347 du Code Criminel, qui fixe à 60 % le taux d'intérêt maximum au-delà duquel le prêt, qualifié d'usurateur, est illégal³. Malgré le dépassement de ces taux, les poursuites sont extrêmement rares.

Les auteurs de certaines recherches suggèrent que le taux d'intérêt dit usuraire⁴, qui constitue un acte criminel, situé présentement à 60%, devrait être abaissé. D'autres intervenants, par contre, plaident que les petits prêts à court terme et à haut risque, ne peuvent prospérer si le plafond des taux légaux n'est pas rehaussé substantiellement.

Déguisés sous formes de frais divers, les taux d'intérêt que paient dans les faits certains consommateurs dépassent pourtant déjà largement le taux usuraire, la criminalisation n'ayant, de toute évidence, en l'absence de poursuites visant les contrevenants, qu'un effet très relatif. Peut-être est-il temps, plutôt que de tenter de limiter les conditions de l'offre pour un service dont certains consommateurs semblent avoir un réel besoin, de cerner ce besoin et de tenter de voir à ce qu'il soit comblé de façon à la fois plus élégante, moins coûteuse et plus efficace.

La mise en place d'autres types alternatifs de petits prêts serait-elle un moyen de répondre aux besoins des consommateurs? À moins qu'il ne relève de la responsabilité sociale des banques et des institutions financières de rendre à nouveau disponibles des petits prêts à court terme,

¹ Radio-Canada. Nouvelles en profondeur. 19 janvier 2006. *L'endettement des Canadiens : Endettement record*. En ligne. <<http://www.radio-canada.ca/nouvelles/Economie-Affaires/2006/01/10/006-endettement-record.shtml>>. Consulté le 5 février 2006.

² À ce sujet, voir Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada). Novembre 2004: Protecting Canadians' Interest: Reining in the Payday Lending Industry. En ligne. <http://acorn.org/fileadmin/International/Canada/Reports/Payday_Lending_Report.pdf>. Consulté le 29 novembre 2005. Le Centre pour la défense de l'intérêt (PIAC). Michael Grant and Sue Lott. Novembre 2002. Fringe lending and « alternative » banking: the consumer experience. En ligne. <<http://www.piac.ca/fringelendingrpt1.pdf>>. Consulté le 29 novembre 2005. Et PIAC. John Lawford. Décembre 2003. Pragmatic Solutions to Payday Lending: Regulating Fringe Lending and "Alternative" Banking. En ligne. <<http://www.piac.ca/fringelendingrpt2.pdf>>. Consulté le 29 novembre 2004.

³ À ce sujet, pour un comparatif des taux existants entre autres dans certains états américains et pays européens. Voir aussi le projet de Loi S-19, modifiant le Code Criminel (taux d'intérêt criminel), déposé par la Sénateur Madeleine Plamondon le 17 novembre 2004.

⁴ Le Code criminel définit qu'est un taux de crédit criminel : *Tout taux d'intérêt annuel effectif, appliqué au capital prêté et calculé conformément aux règles de pratique actuarielle généralement admises qui dépasse soixante pour cent*. Code criminel, [L.R. 1985, ch. C-46]. Article 347. En ligne. <<http://www.canlii.org/ca/loi/c-46/art347.html>>. Consulté le 1er février 2006.

offrant des conditions raisonnables et ce, même pour des ménages à faibles revenus ? Ce service devrait-t-il, à certaines conditions, être considéré comme un service bancaire essentiel et devrait-on contraindre les institutions à l'offrir ?

Un groupe de travail du Comité de mesures en matière de consommation (CMC) s'est penché sur le marché parallèle du crédit à la consommation (MPCC).⁵ Le CMC reconnaît que « *Les consommateurs ayant recours au MPCC sont inadmissibles aux produits de petit crédit à court terme offerts par les prêteurs conventionnels ou choisissent de ne pas les utiliser.* »⁶

Au cours de cette recherche, nous avons porté une attention particulière à deux services offerts par le marché du crédit parallèle : l'encaissement de chèques et, plus particulièrement, le prêt sur salaire.

La première partie de notre rapport propose un survol des enjeux et des recherches effectuées au sujet du marché parallèle du petit prêt et, plus spécifiquement, sur l'engouement dont font l'objet auprès de la population les prêts sur salaire.

La deuxième partie expose les résultats de notre enquête terrain, au cours de laquelle 300 entrevues (100 par ville ciblée) ont été effectuées à la sortie des succursales de prêteurs sur salaire et d'encaisseurs de chèque à Montréal, Ottawa et Vancouver en vue de tenter de cerner un profil des utilisateurs de ces types de services.

Enfin, la 3e partie propose un rapide survol des alternatives existantes au prêts sur salaire, au Canada et ailleurs.

Notre rapport se conclut sur quelques recommandations relatives aux pratiques du marché parallèle du petit prêt et aux alternatives qui peuvent être mises en place pour permettre aux consommateurs de limiter la nécessité de recourir à cette industrie.

⁵ Groupe de travail sur le MPCC : Comité de mesures en matière de consommation. Automne 2002. Documents de consultation sur les options stratégiques pour régler les préoccupations relatives au marché parallèle du crédit à la consommation. En ligne.
<[http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/CMC_credit_fr.pdf/\\$FILE/CMC_credit_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/CMC_credit_fr.pdf/$FILE/CMC_credit_fr.pdf)>. Consulté le 29 novembre 2004.

⁶ Op. cit. 5. Groupe de travail sur le MPCC (2002).

CHAPITRE 1 : LES ENJEUX

Le marché parallèle des petits prêts a pris naissance dans le sillage de l'industrie d'encaissement de chèque, qui fait preuve d'une activité accrue depuis les années 80.⁷ Par exemple, Money Mart a ouvert ses portes à Edmonton en 1982 comme agence spécialisée dans l'encaissement de chèques. En 1994, cette compagnie avait développé d'autres types de services financiers, comme le prêt sur salaire, par exemple, et présentait 100 succursales. Aujourd'hui, on trouve plus de 350 succursales de cette entreprise à travers le Canada.⁸ The Cash Store, quant à lui, s'est développé à un rythme encore plus rapide au cours des dernières années, passant de 8 succursales en juin 2001 à 361 en juin 2005.⁹ Selon l'Association canadienne des prêteurs sur salaire, « la croissance continue que l'on connaît depuis la fin des années 90 fait en sorte qu'aujourd'hui l'industrie du prêt à court terme pour de petites sommes compte plus de 1000 points de vente à travers le pays »¹⁰ pour un chiffre d'affaires de plus de 5 milliards de dollars¹¹, dont 1,7 milliards par année pour le marché des petits prêts sur salaire.¹² Parmi les géants dans le marché canadien des petits prêts, on retrouve The Cash Store/Instaloans avec 361 succursales, Money Mart avec 329 succursales et Cash Money qui a plus de 70 succursales.¹³ Comme l'ont démontré plusieurs études, l'apparition des prêteurs sur salaire découlerait du retrait du marché des petits prêts des institutions financières, qui ont préféré se concentrer au développement du crédit ouvert (carte et marge de crédit).¹⁴

Le présent chapitre se divise en 3 parties : les définitions et les mécanismes entourant le marché parallèle du crédit, la législation encadrant les taux d'intérêts au Canada et la revue des recherches effectuées au sujet des prêteurs sur salaire.

⁷ Ramsay. Iain. 2000. Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation. En ligne. <[http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/\\$FILE/ramsay_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/$FILE/ramsay_fr.pdf)>. Consulté le 1er février 2006. P. 4. Et, Op. cit. 2. ACORN Canada (2004). P. 7.

⁸ National Money Mart Company. About us. En ligne. <<http://www.moneymart.ca/about.asp>>. Consulté le 1er février 2006.

⁹ The Cash Store. 2005 Annual Report. En ligne. <<http://www.rentcash.ca/Uploads/Objects/annual-lores.pdf>>. Consulté le 15 mars 2006. P. 3.

¹⁰ Association canadienne des prêteurs sur salaire. L'histoire de l'industrie du prêt du salaire au Canada. En ligne. <http://www.cpla-acps.ca/francais/history_fr.htm>. Consulté le 1er février 2006.

¹¹ Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce. Fascicule 18 - Témoignages du 27 octobre 2005. Présentation de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire. En ligne. <http://www.parl.gc.ca/38/1/paribus/commbus/senate/com-f/bank-f/18evb-f.htm?Langauge=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3>. Consulté le 1er février 2006.

¹² Robinson. Chris. Atkinson School of Administrative Studies. York University. 2005. Regulating Payday Loans and the underbelly of Canadian Society. <<http://www.departments.bucknell.edu/management/apfa/Kilkenny%20Papers/Robinson.doc>>. Consulté le 11 février 2006.

¹³ Rent Cash Inc. Corporate Presentation (September 2005). En ligne. <<http://rentcash.ca/>>. Consulté le 15 mars 2006.

¹⁴ « This was due to many factors which included but was not limited to fees being too high at traditional banks, banks moving towards limiting their relationships to higher tiered credit consumers, banks holding funds from deposited checks for much longer than is actually needed to gain the float, check cashing stores creating a customer friendly image and facility, banks and other lending institutions not providing typical style loans under the \$1,000.00 level, increased demands for profitability causing some banks to lower service levels and charge fees for customer interaction, and more. All of these things substantiating the need for the neighborhood financial services businesses. » Dans: The Unbanked and Underbanked; A Process of Growth for Banks, Credit Unions and CUSO's. En ligne. <http://www.industryPages.com/clmman/publish/article_41.shtml>. Consulté le 14 mars 2006.

Définitions et mécanismes

Nous adopterons dans le cadre de notre étude l'appellation générique *marché parallèle du crédit à la consommation* (MPCC) mise de l'avant par le groupe de travail du Comité de mesures en matière de consommation (CMC)¹⁵ qui s'est penché sur le marché parallèle des petits prêts.

Il existe au Canada une multitude d'établissements dans lesquels un consommateur peut encaisser, soit échanger contre de l'argent comptant, un chèque personnel, gouvernemental ou d'entreprise : des banques et des caisses jusqu'aux dépanneurs, en passant par le MPCC qui, pour sa part, impose au consommateur pour ce service des frais représentant de 3 % à 5 % du montant du chèque, en plus de frais de transactions de 2 ou 3 \$.¹⁶

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)¹⁷ définit le prêt sur salaire¹⁸ comme étant un prêt que le bénéficiaire s'engage à rembourser le jour de l'obtention de sa prochaine paye. Le montant disponible à l'emprunt est généralement limité à 30 % du montant net du chèque de paye. «Un contrat de prêt sur salaire prévoit habituellement que vous remboursez la totalité du montant emprunté au plus tard à la date indiquée dans votre contrat de prêt. Le montant à payer représente la somme empruntée, à laquelle s'ajoutent les intérêts et les frais additionnels.»¹⁹ Pour garantir le remboursement et le paiement des frais, l'émetteur du prêt demandera au bénéficiaire de lui remettre un chèque post-daté à la date prévue de remboursement. Selon l'Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada) et le Centre pour la défense de l'intérêt public (PIAC), les frais imposés par le marché parallèle des petits prêts pour ce type de service oscille entre 300 et 900 %.²⁰ L'ACFC, de son côté, évalue, en se basant sur un petit prêt de 300 \$, que les taux imposés sont de l'ordre de 435 % par année²¹, évaluation que l'Association des prêteurs sur salaire n'a pas contestée lors de sa présentation devant le Comité sénatorial permanent des Banques et du commerce.²²

Un consommateur qui ne peut rembourser le montant emprunté pourra généralement renouveler ou reconduire (roll over) le prêt. Des frais additionnels lui seront naturellement facturés pour ce service supplémentaire. Robinson (2005) explique que le montant à rembourser, si le prêt initial est reconduit pour quelques mois seulement, peut multiplier de façon vertigineuse le capital initial. « Mr. X borrows \$200 for a flat fee of 20% of the principal from lender Z for 12 days. The maturity amount is thus \$240. When the loan comes due, Mr. X cannot repay it. He rolls over the loan at another 20% and the principal + interest due in two

¹⁵ Op.cit. 5. Groupe de travail sur le MPCC (2002).

¹⁶ Op. cit. 11. Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce (2005).

¹⁷ Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Le coût des prêts sur salaire. En ligne. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/PaydayLoans/CostOfPaydayLoans_TOC_f.asp>. Consulté le 1er février 2006. P. 1.

¹⁸ Iain Ramsay utilise pour sa part l'appellation *Emprunts de remise au jour de paye*. « Le consommateur fournit un chèque (qui peut être post-daté) à la compagnie qui effectue ces prêts, en retour d'une avance en espèces moindre que la valeur nominale du chèque. La compagnie retient alors le chèque jusqu'au jour de paye (habituellement pour un maximum de 14 jours). A ce moment, le consommateur peut choisir de racheter le chèque, permettre que le chèque soit encaissé ou encore reporter l'avance originale en émettant un autre chèque post-daté. » Op. cit. 7. Ramsay (2000).

¹⁹ Op. cit. 17. Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). P. 4.

²⁰ Op. cit. 2. ACORN Canada (2004). P.1. Et, Op. cit. 2. PIAC (2002). P. 18. Pour Plus d'informations sur le calcul du taux d'intérêt voir Annexe 1.

²¹ Op. cit. 17. Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). P. 11. Pour Plus d'informations sur le calcul du taux d'intérêt voir Annexe 1.

²² Op. cit. 11. Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce (2005).

weeks becomes \$288. He cannot get ahead enough to repay the loan until the end of five paydays, and each time it is rolled over at 20%. His final repayment on a loan of \$200 that will have been outstanding a little under three months will be \$497.66, or almost 2.5 times the original principal. If the loan had been charged at 25%, which is still not the highest fee currently seen in the industry, the repayment amount would become \$610.35, or over triple the original loan.»²³

Aux États-Unis, des exemples de reconduction de prêt démontrent le cycle d'endettement problématique dans lequel s'engagent certains clients. Ainsi, suite à une avance de salaire de 300\$, une cliente qui s'est vue forcée, sur deux ans, de procéder à 35 reconductions, aura payé au total 1 254 \$ en intérêt et en frais divers.²⁴ Un autre a reconduit son prêt de 300 \$ près de 100 fois sur 5 ans, le coût total de son emprunt est estimé à plus de 5 000 \$.²⁵ Les mécanismes et les taux étant les mêmes au Canada, la situation et les conséquences sont bien entendu similaires.

Certaines recherches ont tenté d'établir des parallèles entre les frais imposés par les institutions financières traditionnelles et ceux qu'impose le MPCC en vue de comprendre pourquoi les consommateurs faisaient appel à des services apparemment aussi dispendieux que les prêts sur salaire. Un chercheur américain a, par exemple, analysé 25 banques déclarant plus de 2 milliards de dollars US de revenus aux États-Unis pour constater qu'entre 11 et 41 % de leurs revenus proviendraient des frais imposés aux consommateurs pour insuffisance de fonds (NSF). Ce chercheur conclut que certains consommateurs feraient appel aux prêts sur salaire offerts par le MPCC pour éviter les frais répétitifs de NSF imposés par les banques et leur effet de cascade.²⁶ L'argent ainsi emprunté sur le salaire à venir sera déposé immédiatement dans le compte personnel afin d'assurer les paiements qui seront débités dans les prochains jours. Il est à noter que les frais de NSF imposés aux États-Unis (entre 17 et 35 \$) sont comparables à ceux qui sont imposés au Canada.²⁷ Notons aussi que certaines institutions financières canadiennes offrent aux consommateurs de nouveaux produits qui pourraient leur permettre d'éviter les frais reliés aux NSF, soit, par exemple, les marges de crédit.

²³ Op. cit. 12. Robinson (2005). P. 5.

²⁴ Member Vision. Focus on SouthEast Credit Unions. *Credit Union Create Alternatives to Payday Lending*. December 2005. Volume1: Issue 1. En ligne. <<http://www.secorp.org/downloads/files/newsletters/Dec05.pdf>>. Consulté le 15 mars 2006. P. 1.

²⁵ Op cit. 24. Member Vision (2005). P. 2.

²⁶ Blair. Sheila. (June 2005). *Low-Cost Payday Loans: Opportunities and Obstacles*. En ligne. <http://www.aecf.org/publications/data/payday_loans.pdf>. Consulté le 15 mars 2006. P. 12.

²⁷ La professeure Blair recommande dans sa recherche au Federal Reserve Board des États-Unis d'uniformiser la loi sur la divulgation des coûts du crédit afin de permettre au consommateur de comparer les coûts entre diverses institutions ou entreprises. « *Specifically, the report recommends imposition of the same APR disclosure requirements on fee-based bounce protection programs that are applicable to payday loans and lower-cost alternatives such as checking account linked lines of credit (LOCs).* » Op. cit. 26. Blair. Sheila. (June 2005). P. 4.

Lois et règlements

La Loi canadienne

Selon le Règlement sur l'accès aux services bancaires de base adopté en vertu de la Loi sur les banques et sujet à quelques exigences et restrictions, «toute succursale bancaire qui distribue de l'argent au public par l'entremise d'un caissier doit encaisser les chèques du gouvernement du Canada et ce, gratuitement»²⁸, même si le consommateur n'y possède pas de compte. Le MPCC, n'étant pas lié par la Loi sur les banques, n'est pas soumis à cette obligation. Au Québec, l'article 251 de la Loi sur la protection du consommateur est pour sa part plus exigeant et a une portée plus générale, puisqu'il stipule que «Nul ne peut exiger de frais d'un consommateur pour l'échange ou l'encaissement d'un chèque ou d'un autre ordre de paiement émis par le gouvernement du Québec, par celui du Canada ou par une municipalité».²⁹

En vue de la détermination du taux d'intérêt criminel, le Code criminel prévoit que presque tous les frais liés à un prêt doivent être inclus dans le calcul du taux d'intérêt annuel, incluant notamment les frais d'administration, d'ouverture de dossier, de commodité et de vérification.³⁰ Le Code criminel définit ainsi le taux d'intérêt annuel criminel :

« Intérêt » L'ensemble des frais de tous genres, y compris les agios, commissions, pénalités et indemnités, qui sont payés ou payables à qui que ce soit par l'emprunteur ou pour son compte, en contrepartie du capital prêté ou à prêter. La présente définition exclut un remboursement de capital prêté, les frais d'assurance³¹, les taxes officielles, les frais pour découvert de compte, le dépôt de garantie et, dans le cas d'un prêt hypothécaire, les sommes destinées à l'acquittement de l'impôt foncier.

« Taux criminel » Tout taux d'intérêt annuel effectif, appliqué au capital prêté et calculé conformément aux règles et pratiques actuarielles généralement admises, qui dépasse soixante pour cent.³²

²⁸ Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Comprenez et exercez vos nouveaux droits en matière bancaire : Encaissement des chèques du gouvernement du Canada. En ligne. <http://acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/bankingrights_f.asp?Item=govChequeMenu>. Consulté le 1er février 2006. Règlement sur l'accès aux services bancaires de base (DORS/2003-184) et Banques, Loi sur les (1991, ch. 46), disponibles en ligne sur le site du Ministère de la Justice Canada, au <http://lois.justice.gc.ca/fr/B-1.01/index.html> Consulté le 1er février 2006.

²⁹ Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., chapitre P-40.1, Article 41. En ligne. <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html>. Consulté le 5 mars 2006.

³⁰ Les prêteurs sur salaire ont une liste étendue de frais supplémentaires pouvant s'appliquer au prêt : frais de courtage, frais de localisation, frais de reconduction, frais de renouvellement, frais de crédit, frais additionnels, frais de prolongation, frais de recouvrement, frais de remboursement de prêt, frais d'encaissement de chèques, frais initiaux ou d'ouverture de dossier, frais pour remboursement anticipé, frais pour renvoi et insuffisance de provision. Voir Op. cit. 17. ACFC. P. 8-9.

³¹ Au Québec, l'article 70 de la Loi sur la protection du consommateur prévoit que la prime d'assurance fait partie des frais de crédit. Ces frais peuvent être assez importants : l'Union des consommateurs et ses membres ont déjà analysé un dossier dans lequel un prêt octroyé à 33% d'intérêt, voyait s'ajouter un pourcentage d'assurance s'élevant à près de 25% du capital, pour un taux de crédit annuel effectif de 58%.

³² Op. cit. 4. Code criminel. Article 347.

Si le Code criminel est de compétence fédérale, son application relève des provinces et une grande partie de la réglementation des activités du MPCC est de ressort provincial.³³ Le Groupe de travail sur le MPCC soulevait le fait que :

« Il est difficile d'appliquer les dispositions de l'article 347 du Code criminel aux produits offerts dans le cadre du MPCC, bien que de toute évidence, ces produits soient offerts à un taux d'intérêt criminel. Parmi les difficultés d'application, on compte l'absence de volonté des victimes à collaborer aux poursuites, des dommages peu élevés pour chaque contrat de prêt d'argent, des coûts d'enquête et d'expertise élevés et la nécessité d'obtenir le consentement spécifique du procureur général pour engager des poursuites (que certains procureurs considèrent comme une restriction d'application à certaines circonstances spéciales). »³⁴

Ce sont peut-être ces raisons qui expliquent que le MPCC ne fait pas l'objet de poursuites au criminel³⁵.

La Cour Suprême, pour sa part, soulignait en ces termes les difficultés d'interprétation que soulève l'article 347 :

It should be noted however that s. 347 is a deeply problematic law. Some of its terms are most comfortably understood in the narrow context of street-level loan sharking, while others compel a much broader application. The two facets of the statute do not comfortably co-exist. The Court is aware that the present decision may have the effect of increasing the importance of s. 347 in some consumer and commercial transactions. Given the interpretive difficulties inherent in the provision and the volume of civil litigation which it has already spawned, it is with some reluctance that we are legally driven to this conclusion. However, the plain terms of s. 347 must govern its application. If the section is to be given a more directed focus, it lies with Parliament, not the courts, to take the required remedial action.³⁶

Ces difficultés d'interprétation n'ont toutefois pas empêché les tribunaux canadiens de reconnaître à plusieurs reprises, dans le cadre d'actions civiles, que les taux pratiqués par les prêteurs sur salaire étaient criminels et que leurs tentatives de recouvrer en justice les sommes qu'ils réclamaient ne pouvaient, pour cette raison, qu'être vouées à l'échec.³⁷ Un Juge de la Cour Supérieure de Justice de l'Ontario (Cour des Petites Créances) a rendu un jugement le 18 mars 2005 à Ottawa concernant un prêteur sur salaire. La Cour a conclu que l'entente de prêt entre les 2 parties allait nettement à l'encontre des dispositions du Code criminel et que

³³ Op. cit. 11. Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce (2005).

³⁴ Op. cit. 5. CMC (2002). P. 4. L'émission Market Place annonçait récemment que les propriétaires d'une succursale de Paymax Canada de Winnipeg feront face à des accusations de prêts usuraires. CBCnews. Market Place. Loan company charged in criminal interest-rate case. 20 janvier 2006. En ligne. <http://www.cbc.ca/consumers/market/murmurs/archives/2006/20060120_interest.html>. Consulté le 8 février 2006.

³⁵ Dans un article du Bcpolitics.ca de mars 2002, l'auteur révélait que le National Money Mart aurait financé le parti Libéral en 2002 et suggérait des liens possibles entre le financement du parti au pouvoir et les décisions prises par le cabinet. Dimitrov. Peter. (26 mars 2002). *B.C. - The Best Democracy Money Can Buy?*. En ligne. <<http://www.bcpolitics.ca/left/moneycanbuy.htm>>. Consulté le 1er mars 2006.

³⁶ Provincial Court of British Columbia. 20050525. Consolidated Financial v. Forde and Gentile, 2005 BCPC 209 (CanLII). En ligne. <<http://www.canlii.org/bc/cas/bcpc/2005/2005bcpc209.html>>. Consulté le 27 janvier 2006.

³⁷ Un jugement de la Cour Provinciale de la Colombie-Britannique, Consolidated Financial v. Forde and Gentile, présente une liste de jurisprudence récente en Ontario et en Colombie-Britannique. Consolidated Financial v. Forde and Gentile, 2005 BCPC 209 (CanLII). En ligne. <<http://www.canlii.org/bc/cas/bcpc/2005/2005bcpc209.html>>. Consulté le 27 janvier 2006.

Affordable Payday Loans s'est livré à une conduite organisée et répétée en vue d'exploiter les personnes vulnérables. De plus, le Juge a acheminé au ministère de la Consommation et des Affaires commerciales de l'Ontario une copie du jugement pour examen en vue qu'il prenne les mesures nécessaires.³⁸ À ce jour, aucune décision n'a été rendue par le ministère.

Le Sénat du Canada travaille actuellement à une possible modification de l'article 347 du Code criminel par le biais du projet de Loi S-19, Loi modifiant le Code criminel (taux d'intérêt criminel). Ce projet de Loi redéfinit comme criminel le taux d'intérêt annuel effectif qui « *dépasse de 35 % ou plus le taux cible du financement à un jour que fixe et publie la Banque du Canada* ». ³⁹

Au Manitoba

Le Manitoba a déposé en mars 2006 un projet de Loi visant à mieux encadrer les prêts sur salaire, limitant les taux d'intérêts qui peuvent être appliqués à ces prêts, imposant des permis et des sûretés aux entreprises et imposant aux prêteurs une obligation d'information et consentant aux emprunteurs un droit d'annulation⁴⁰.

En Ontario

En Ontario, un projet de *Loi traitant des prêts sur salaire* (Projet de Loi 193 2005) vise à mieux encadrer cette industrie et à mieux protéger les consommateurs. Cette Loi obligerait entre autres les prêteurs sur salaire à détenir un permis. Aucuns frais de prolongation de prêts ne pourraient être imposés au consommateur. De plus, le prêteur aurait l'obligation de présenter de façon claire, concise et bien visible, toutes les conditions du prêt, le taux d'intérêt annuel ainsi que le détail de tous les frais.⁴¹

Au Québec

Au Québec, l'article 321(b) de la Loi sur la protection du consommateur⁴² stipule que doit être titulaire d'un permis le commerçant qui conclut des contrats de prêt d'argent. En cas de prêt d'argent sans permis, « *le consommateur peut demander plutôt, à son choix, la suppression des frais de crédit et la restitution de la partie des frais de crédit déjà payée* ». ⁴³

³⁸ Cour supérieure de Justice (Cour des Petites Créances). Numéro de dossier : 04--Sc-089276. Affordable Payday Loans C. Jevon Firth. Prononcés à l'audience par le Juge suppléant G.C. House. le 18 mars 2005, à Ottawa.

³⁹ SÉNAT DU CANADA. PROJET DE LOI S-19. Loi modifiant le Code criminel (taux d'intérêt criminel). 1re session, 38e législature, 2004-2005. En ligne. <http://www.parl.gc.ca/38/1/parbus/chambus/senate/bills/public/S-19/S-19_3/S-19_text-f.htm>. Consulté le 1er février 2006.

⁴⁰ CBCNews (13 mars 2006). *Proposed law would regulate payday loan companies*. En ligne. <http://www.cbc.ca/manitoba/story/mb_money-management-20060313.html>. Consulté le 20 mars 2006.

⁴¹ Assemblée Législative de l'Ontario. Projet de loi 193. 2005. Loi traitant des prêts sur salaire. En ligne. <http://www.ontla.on.ca/documents/Bills/38_Parliament/Session1/b193_f.htm>. Consulté le 1er février 2006.

⁴² Loi sur la protection du consommateur. Article 321. 1978, c. 9, a. 321; 1984, c. 47, a. 128; 1988, c. 45, a. 8; 1999, c. 40, a. 234; 2002, c. 45, a. 550; 2004, c. 37, a. 90. En ligne.

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html>. Consulté le 4 mars 2006.

⁴³ Loi sur la protection du consommateur. Article 322. 1978, c. 9, a. 322; 1986, c. 91, a. 667. En ligne.

<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html>. Consulté le 4 mars 2006.

La section III de cette Loi (Contrats de crédit) exige que le prêteur déclare aussi bien le taux de crédit, en pourcentage, que les frais de crédit « *en termes de dollars et de cents* » (articles 71 et 72). La Loi précise que doit être considéré comme « frais de crédit » tout ce qui s'ajoute au capital (art.69) et que :

« 70. Les frais de crédit doivent être déterminés en incluant leurs composantes dont, notamment:

- a) la somme réclamée à titre d'intérêt;
- b) la prime d'une assurance souscrite, à l'exception de la prime d'assurance-automobile;
- c) la ristourne;
- d) les frais d'administration, de courtage, d'expertise, d'acte ainsi que les frais engagés pour l'obtention d'un rapport de solvabilité;
- e) les frais d'adhésion ou de renouvellement;
- f) la commission;
- g) la valeur du rabais ou de l'escompte auquel le consommateur a droit s'il paye comptant;
- h) les droits exigibles en vertu d'une loi fédérale ou provinciale, imposés en raison du crédit »

Une série de dispositions permettent au consommateur de contester des frais qu'il estimerait abusifs en matière de prêts d'argent. L'article 2332 du Code civil du Québec et l'article 8 de la Loi sur la protection du consommateur permettent aux consommateurs d'attaquer la validité un contrat ou certaines de ses clauses lorsque l'emprunteur est exploité ou lésé.

2332. Lorsque le prêt porte sur une somme d'argent, le tribunal peut prononcer la nullité du contrat, ordonner la réduction des obligations qui en découlent ou, encore, réviser les modalités de leur exécution dans la mesure où il juge, eu égard au risque et à toutes les circonstances, qu'il y a eu lésion à l'égard de l'une des parties⁴⁴

8. Le consommateur peut demander la nullité du contrat ou la réduction des obligations qui en découlent lorsque la disproportion entre les prestations respectives des parties est tellement considérable qu'elle équivaut à de l'exploitation du consommateur, ou que l'obligation du consommateur est excessive, abusive ou exorbitante.⁴⁵

L'article 1437 du Code civil permet lui aussi « *l'ingérence* » du tribunal dans un tel contrat⁴⁶ et définit ce qui peut être considéré comme abusif dans un contrat de consommation.

⁴⁴ Code civil du Québec. En ligne.

<<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html>>.

Consulté le 1er février 2006.

⁴⁵ Op. cit. 29. Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., chapitre P-40.1.

⁴⁶ COUR DU QUÉBEC. « Division des petites créances ». *J.B. Finance Inc. c. Lepage*, 2004 IIJCan 38962 (QC C.Q.). En ligne. <<http://www.canlii.org/qc/jug/qccq/2004/2004qccq45499.html>>. Consulté le 15 mars 2006.

Corp. Crédit Trans-Canada c. Bélanger, 2003 IIJCan 15217 (QC C.Q.) : Date : 2003-01-08 Dossier : 755-32-003923-028.

Bénéficial Canada Inc. c. Sirois, juge Yvan Mayrand, C.Q. Iberville, 755-22-000187-974, 11 janvier 2000, REJB 2000-16796.

Mayer c. Leyva, juge Danielle Richer, C.Q. Montréal, 500-17-004150-986, 31 mai 2000, REJB 2000-18791. : Date : 2004-10-15 : Dossier : 130-32-000669-034

1437. La clause abusive d'un contrat de consommation ou d'adhésion est nulle ou l'obligation qui en découle, réductible.

Est abusive toute clause qui désavantage le consommateur ou l'adhérent d'une manière excessive et déraisonnable, allant ainsi à l'encontre de ce qu'exige la bonne foi; est abusive, notamment, la clause si éloignée des obligations essentielles qui découlent des règles gouvernant habituellement le contrat qu'elle dénature celui-ci.

Les tribunaux québécois ont interprété ces dispositions « *comme interdisant des taux de crédit annuels effectifs de plus de 35 % en matière de crédit à la consommation* ». ⁴⁷

Il est à noter que ces contraintes et restrictions imposées aux prêteurs d'argent n'ont pas eu pour effet de rendre impossibles certaines pratiques. On peut en effet trouver à la section *services financiers* des annonces classées d'un quotidien montréalais des publicités pour les prêts sur salaire (*Besoin d'argent? Vendez votre salaire!*).

Le recours collectif

Plusieurs recours collectifs ont été intentés contre les prêteurs sur salaire, demandant un jugement déclarant illégales les transactions, du fait des taux d'intérêt exigés dépassant le taux criminel de 60 % (C.cr. 347), et demandant le remboursement des sommes payées en trop par les consommateurs, ainsi que des dommages.

La Cour supérieure de l'Ontario a accepté, en décembre 2005, un règlement intervenu entre Instaloans, une compagnie de prêt sur salaire, et les consommateurs provenant de l'Alberta, du Manitoba, de l'Ontario et de la Saskatchewan.⁴⁸ Ce règlement vise les consommateurs qui ont remboursé le prêt à la date convenue et ceux qui ont renouvelé leur prêt (roll over) au moins 5 fois.⁴⁹ L'entente prévoit que les consommateurs recevront un remboursement allant de 15 % à 30 % des sommes payées excédant le taux légal d'intérêts (60 %), jusqu'à concurrence, pour l'ensemble des réclamants, du montant total de 1 280 000 \$ que les intimés s'engagent à verser.⁵⁰

Dans un dossier institué en Alberta⁵¹, les requérants alléguaient que les intimés, National Money Mart Company, imposaient frais qui pouvaient faire passer à de taux de 329 % à 578 % et parfois à plus de 1 000 % les taux d'intérêt. Les parties en sont arrivées à une entente⁵² qui prévoit le remboursement aux membres du groupe de 2,67 \$ pour chaque encaissement d'un

⁴⁷ Beaudoin. Lise. Le Journal du Barreau. Prêt sur gage : Les recours sont nombreux mais.... Volume 32 - numéro 2 - 1er février 2000. En ligne. <<http://www.barreau.qc.ca/journal/frameset.asp?article=/journal/vol32/no2/gage2.html>>. Consulté le 1er février 2006.

⁴⁸ Cour supérieure de l'Ontario. Dossier no. 05-CV-294691CP. 5 décembre 2005. En ligne. <http://www.mcnallycuming.com/instaloan/pdfs/court_order.pdf>. Consulté le 8 février 2005.

⁴⁹ McNally Cuming Raymaker Alberta Injury Lawyers. INSTALOAN PAYDAY CLASS ACTION SETTLEMENT. En ligne. <<http://www.mcnallycuming.com/instaloan/>>. Consulté le 8 février 2006. Ontario Superior Court of Justice. Settlement agreement. Court file No. 05-CV-294691CP. 3rd day of October, 2005. En ligne. <<http://www.mcnallycuming.com/instaloan/pdfs/Settlement.pdf>>. Consulté le 8 février 2006.

⁵⁰ Un calcul rapide à partir des taux et des montants apparaissant à la requête et au règlement permet d'estimer le capital des prêts en litige à un maximum de 1,15 M\$. Les intérêts illégalement perçus pourraient totaliser jusqu'à 8 millions. Le règlement fait en sorte que des intérêts perçus variant entre 518 % et 629% pourront donc être conservés par les intimés, soit un montant qui pourrait atteindre près de 7 millions de dollars

⁵¹ MoneyMart Class Action. En ligne. <<http://www.moneymartclassaction.com/>>. Consulté le 1er mars 2006.

⁵² Notice of the proposed settlement of the national money mart class, McNally Cuming Raymaker, action <http://www.moneymart.ca/paydayloans/ab_notice_of_agrmnt.asp>. Consulté le 28 février 2006.

chèque de moins de 25 \$, de 3 \$ pour chaque encaissement d'un chèque de plus de 25 \$ mais de moins de 45 \$ et de 4 \$ pour chaque encaissement d'un chèque de plus de 45 \$.⁵³

Les recours intenté en Colombie Britannique sont suspendus en attente des décisions dans les dossiers Ross Marshall and Betty-Anne McRae v. The Yellow Cash Center Inc. (Vancouver Registry #S052175) ou MacKinnon v. National Money Mart Co. (Vancouver Registry #S030527) qui devraient entraîner des jugements au mérite par la Supreme Court of British Columbia.⁵⁴

L'Association canadienne des prêteurs sur salaire (ACPS)

L'Association canadienne des prêteurs sur salaire (ACPS), une association d'autoréglementation de l'industrie des prêteurs sur salaire, regroupe 90 % des acteurs du secteur. L'ACPS fait actuellement pression sur le gouvernement fédéral pour que l'industrie soit réglementée. L'ACPS a développé un Code de déontologie des meilleures pratiques de gestion:

- « Divulguera par écrit de façon claire et précise toutes les conditions générales reliées à l'attribution du prêt incluant les coûts reliés à l'emprunt et ceux encourus à défaut de rembourser le prêt à la date précisée;
- Remettra à chaque client une copie de tout document signé par ce dernier en vue de l'obtention d'un prêt;
- Offrira aux clients le droit de résilier sans frais la transaction de prêt avant la fin du prochain jour ouvrable;
- Se conformera à la politique de non refinancement de l'ACPS;
- Se conformera à des modes de recouvrement équitables;
- Protégera les renseignements personnels et assurera la protection de la vie privée du consommateur.»⁵⁵

L'ACPS plaide que les affaires, en particulier les petits prêts à court terme et à haut risque, ne peuvent prospérer si le plafond des taux légaux n'est pas rehaussé substantiellement. Elle demande un débat public à cet effet.⁵⁶

Aux États-Unis, plusieurs projets de Lois du fédéral et des États sont en cours.⁵⁷ Le Center for Responsible Lending (CRL) met en branle des pétitions pour contrecarrer certains de ces projets, les jugeant trop favorables à l'industrie. Dans un document de sensibilisation, le CRL explique :

H.R. 1295, the so-called Responsible Lending Act, threatens to roll back many of the protections that now exist to protect homeowners against predatory lending. The bill ignores many of the lending industry's current best practices, weakens existing federal law, and overrides state laws that have worked well.

HR 1295:

- *rolls back the federal Home Ownership and Equity Protection Act*

⁵³ Un calcul rapide indique que des taux d'intérêt de 578% entraînent sur un chèque de 45\$ des frais de 260\$, soit 233\$ de plus que ne taux dont le dépassement est déclaré criminel.

⁵⁴ Op. cit. 37. Provincial Court of British Columbia. 20050525 (2005).

⁵⁵ Association canadienne des prêteurs sur salaire (ACPS). Code de déontologie des meilleures pratiques de gestion. En ligne. <http://www.cpla-acps.ca/francais/code_fr.htm>. Consulté le 1er février 2006.

⁵⁶ Op. cit. 11. Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce. Et, Ernst & Young. Groupe des services en matière de politique fiscale. Octobre 2004. [The Cost of Providing Payday Loans in Canada](http://www.cpla-acps.ca/francais/measuring_fr.htm). En ligne. <http://www.cpla-acps.ca/francais/measuring_fr.htm>. Consulté le 27 février 2006. 62 pages. P. 41.

⁵⁷ À ce sujet, voir: Center for Responsible Lending. *Federal and states updates*. En ligne. <http://www.responsiblelending.org/fed_state_update/index.cfm>. Consulté le 25 mars 2006.

- *fails to provide protections against practices that strip wealth from homeowners, such as excessive points and fees, abusive loan flipping, and abusive prepayment penalties*
- *weakens enforcement and remedies, and*
- *provides for sweeping preemption of state laws.*⁵⁸

Les stratégies de l'industrie au Canada se comparent à celles qui sont entreprises aux États-Unis, notamment en ce qui a trait aux normes d'autoréglementation et aux demandes faites au gouvernement pour réglementer l'industrie.

Différentes études

Au cours des dernières années, plusieurs études ont été réalisées qui examinent les enjeux du MPCC. Nous présentons ici les objectifs et les résultats de certaines de ces études. Il est important de mentionner que les résultats auxquels nous nous attardons ne sont pas exhaustifs. Il s'agit plutôt d'un survol des principales recherches en lien avec les objectifs de la présente recherche.

Fringe Lending and "Alternative" Banking: The Consumer Experience, PIAC (2002)⁵⁹

En novembre 2002, le **Centre pour la défense de l'intérêt public** (PIAC) publiait un rapport de recherche intitulé *Fringe Lending and "Alternative" Banking: The Consumer Experience*. Cette recherche examinait l'éclosion de l'industrie du marché parallèle des petits prêts et révélait les résultats de 2 enquêtes auprès des utilisateurs des services offerts par cette industrie : un Focus group et un sondage téléphonique. Pour les fins de cette recherche, nous présentons seulement les résultats du sondage téléphonique.⁶⁰

L'enquête⁶¹ cherchait à identifier les caractéristiques des utilisateurs des services offerts par le MPCC, les prêteurs sur gage et les compagnies de finance. Le PIAC tentait de répondre à 3 questions fondamentales dans la compréhension de l'utilisation de ces services : combien de personnes utilisent le MPCC, qui sont-ils, et pourquoi l'utilisent-ils.

Les résultats de la recherche démontrent que 4,8 % des Canadiens, soit entre 1 et 1,4 millions de personnes, ont utilisé les services financiers alternatifs aux institutions financières au cours des 3 années précédant l'enquête.⁶² Les usagers n'auraient pas de caractéristiques particulières déterminantes. Ils proviendraient majoritairement de la classe moyenne. Seulement 15 % des utilisateurs des services auraient un revenu en dessous du seuil de faible revenu tel que défini par Statistique Canada.

⁵⁸ À ce sujet, voir: Center for Responsible Lending. What's At Stake?: Oppose Advantages for Predatory Lenders. En ligne. <<http://ga3.org/campaign/hr1295/explanation>>. Consulté le 27 mars 2006.

⁵⁹ Op. cit. 2. PIAC (2002).

⁶⁰ Le Focus group a été réalisé avec la participation de 47 clients du MPCC provenant de Calgary, Toronto et Vancouver. Les interviews traitaient plus spécifiquement des encaissements de chèques et des petits prêts. Les résultats qualitatifs ont servi de fondement au questionnaire téléphonique. Voir Op. cit. 2. PIAC (2002). Pp. 30-32.

⁶¹ Une firme spécialisée a été mandatée pour réaliser le sondage : 4 206 ménages ont été interrogés sur l'utilisation du MPCC, de prêteurs sur gage ou de compagnies de finance. Voir Op. Cit. PIAC (2002). Pp. 32-34. Il est à noter, que les résultats exposés dans cette partie proviennent de Op. cit. 2. PIAC (2002). Pp. 32-50.

⁶² Un sondage effectué en 1998 pour le Task force on the future of the canadian financial services sector évaluait à 8 % le nombre de canadiens ayant utilisé le service d'encaissement de chèques seulement. Op. cit. 5. CMC (2002). P. 35.

Statistiquement, les mères seules et les aînés représenteraient chacun moins de 1 % des usagers des services de MPCC. Les jeunes âgés de moins de 21 ans, ne représenteraient pour leur part que 4 % de la clientèle. Les usagers des services de changement de chèque ont en moyenne 32 ans alors que les usagers des petits prêts sont âgés en moyenne de 42 ans.⁶³

Les clients des services d'encaissement de chèque, de prêt sur salaire, de prêt sur gage et de consolidation de dette utilisent ces services pour couvrir les dépenses courantes (34 %), les urgences (23 %), les loisirs (16 %) et pour payer les factures et les dettes (15 %).⁶⁴ Deux types de clients ont été identifiés : ceux qui utilisent les services en raison de leur mauvaise cote de crédit et ceux qui l'utilisent pour d'autres raisons, comme la confidentialité, la courtoisie, etc. (p. 40). Les usagers porteraient une attention moindre aux coûts des services qu'à certains autres facteurs, comme par exemple les heures d'ouvertures plus pratiques de l'industrie du MPCC. Le PIAC conclut que les utilisateurs manqueraient généralement de connaissances en gestion de leurs finances personnelles (p. 43).

Tableau 1 :
Caractéristiques des utilisateurs des services de changement
de chèque et de prêt sur salaire (Extrait du rapport de PIAC, p. 50)

	Demographics	Financial position	Reasons for using
Cheque-cashing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Young adults ▪ High school and some postsecondary ▪ Early career ▪ May still be in school 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lower-middle income ▪ Occasionally tight cash ▪ Low debt 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convenience ▪ Service ▪ Avoid holds ▪ Recreational use ▪ Cost not considered
Payday loans	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Middle age adults ▪ High school and some postsecondary ▪ Blue and grey collar ▪ Middle career ▪ Married and common law ▪ Children 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lower to middle incomes ▪ «average debt tight cash 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Daily expenses ▪ Emergencies ▪ Confidentiality ▪ Cost not considered or inaccurately calculated

Il est à noter que le PIAC a effectué une deuxième recherche sur le sujet, portant cette fois sur la régulation de l'industrie des prêteurs sur salaire.⁶⁵

Research Study into Fringe Financial Services in Winnipeg's North End, Buckland & Thibault (2003) (2005)⁶⁶

Cette étude avait pour but de comprendre les motivations et les expériences des clients du MPCC dans le North End de Winnipeg et d'étudier les alternatives possibles au MPCC. Le revenu moyen des ménages des résidents du North End est de 22 320 \$ comparativement à 44 937 \$ pour la ville de Winnipeg (12; 2005). Les résultats démontrent que les utilisateurs de prêts sur salaire ont un salaire plus élevé que les utilisateurs de prêts sur gage, mais ils se voient pourtant refuser l'accès au crédit traditionnel du fait d'un mauvais dossier de crédit. (30;

⁶³ Op. cit. 2. PIAC (2002). Pp. 36-39.

⁶⁴ Op. cit. 2. PIAC (2002). P. 41.

⁶⁵ Centre pour la Défense de l'intérêt public (PIAC). Novembre 2003. Pragmatic Solutions to Payday Lending: Regulating Fringe Lending and "Alternative" Banking. En ligne. <<http://www.piac.ca/fringelending2.htm>>. Consulté le 1er décembre 2005. 63 pages.

⁶⁶ Buckland, Jerry et Martin Thibault. Août 2003. The Rise of Fringe Financial Services in Winnipeg's North End: Client Experiences, Firm Legitimacy and Community-Based Alternatives. En ligne. Consulté le 1er décembre 2005. Une version écourtée est aussi disponible : Jerry Buckland et Martin Thibault. Mars 2005. Fringe Banking in Winnipeg's North End. En ligne. <www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2005/fringe_banking.pdf>. Consulté le 1er décembre 2005. 55 pages.

2003) L'accès limité aux services des institutions financières, dû à la fermeture de certaines succursales bancaires, expliquerait l'essor de l'industrie dans le quartier. Le rapport rapporte également les positions des divers acteurs de la communauté au sujet du MPCC et conclut que l'essor du phénomène relève de facteurs très complexes. «*Factors that correlated the use of fringe banks included low income, low levels of formal education, single parenthood, and limited access to mainstream bank and bank services.*» (42; 2005). Certains usagers sont conscients des coûts plus élevés des services offerts et de leur corrélation avec le cycle de l'endettement.

Protecting Canadians' Interest: Reining in the Payday Lending Industry, ACORN Canada (2004)⁶⁷

L'étude proposée par l'Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN) avait pour objectif d'établir un lien entre les fermetures de succursales des institutions financières et la présence de centres d'encaissement de chèques et de succursales des prêteurs sur salaire à Toronto et à Vancouver. Le rapport démontre, à l'aide d'un système de cartographies, que les prêteurs sur salaire sont plus présents dans des communautés regroupant certaines caractéristiques, typiques à certains quartiers. Par exemple, dans la région de Toronto, les ménages des quartiers ayant des succursales de prêteurs sur salaire ont un revenu médian annuel de 23 000 \$ comparativement à 27 000 \$ pour les ménages des autres quartiers de la région de Toronto.⁶⁸ De plus, l'étude démontre que le développement des prêteurs sur salaire dans certains quartiers correspond à la fermeture de succursales des institutions financières.⁶⁹

L'expérience des services financiers et la connaissance de l'ACFC - le point de vue du public, ACFC (2005)⁷⁰

La recherche de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) avait pour but de connaître l'utilisation du micro crédit par les Canadiens. Les résultats révèlent que 95 % des Canadiens ont un compte bancaire et que moins de 7 % des Canadiens ont déjà « utilisé un service d'encaissement de chèque ou eu recours à une société de prêt sur salaire », ce pourcentage représentant plus de 2 millions de Canadiens.⁷¹

Parmi ceux-ci :

A) 57 % y ont déjà encaissé un chèque, dont 26 % un chèque du gouvernement fédéral. « Les répondants les plus portés à dire avoir utilisé un service dans un centre d'encaissement de chèques comprennent :

- Ceux dont le revenu familial est supérieur à 60 000 \$ (69 %) comparativement à ceux qui gagnent moins par an;
- Des Canadiens plus jeunes (jusqu'à 62 % parmi ceux âgés de 18 à 24 ans).» (p. 17)

⁶⁷ Op. cit. 2. ACORN Canada (2004).

⁶⁸ Op. cit. 2, ACORN Canada (2004). P. 15.

⁶⁹ À ce sujet, l'Association des banquiers canadiens, dans une lettre adressée aux organismes de conseil en crédit, a démenti les allégations de ACORN Canada en présentant les résultats d'une recherche de l'Université Ryerson. Jones. Ken. P. Bermingham and T. Erguden. 2005. Payday Lenders, a location Analysis. Rapport préparé pour l'Association des banquiers canadiens. Février 2005. La recherche démontre « *que dans les 4 principaux centres urbains où les prêteurs sur salaire offrent leurs services, plus de 50% des prêteurs sur salaire se trouvent à moins de 250 mètres des institutions financières traditionnelles, et plus de 90%, à moins de 1000 mètres. À l'évidence, si les consommateurs peuvent se rendre chez un prêteur sur salaire, ils peuvent aussi avoir recours à une institution traditionnelle* ».

⁷⁰ L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Mars 2005. L'expérience des services financiers et la connaissance de l'ACFC - le point de vue du public. En ligne. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/medias/PDFs/PublicExpFinServAwareRpt_f.pdf>. Consulté le 1er février 2006.

⁷¹ Op. cit. 70. ACFC (2005). P. 12 à 17.

B) 30 % ont obtenu un prêt sur salaire dont seulement 48% ont répondu que le taux d'intérêt du prêt est supérieur à celui d'une carte de crédit.

- Les personnes les plus portées à avoir utilisé les prêts sur salaire sont « ceux qui ont un revenu familial se situant entre 30 000 \$ et 60 000 \$ (30 % comparativement à 17 % parmi ceux qui gagnent plus de 60 000 \$ par an).

Les motifs invoqués par les répondants pour l'utilisation de ces types de service sont :

- que le service est plus rapide ou plus efficace et du besoin d'argent immédiat (25 %);
- que les heures d'ouverture sont plus convenables (ouvert le soir et les fins de semaine) (18 %);
- 7 % ont déclaré utiliser les services du fait d'un mauvais dossier de crédit ou d'une faillite personnelle;
- 7 % parce qu'ils n'ont pas de compte personnel.⁷²

Dans un autre document, l'ACFC démystifie le marché des prêts sur salaire pour le consommateur en expliquant son fonctionnement.⁷³

*Qui sont les consommateurs du secteur des prêts sur salaire au Canada ? ACPS (2005)*⁷⁴

La recherche de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire (ACPS) avait pour but d'évaluer la connaissance et les attitudes des consommateurs et l'utilisation des produits de crédit à court terme. Les résultats de la recherche mentionnent que 5 % des Canadiens ont déjà utilisé au moins un service dans les succursales des membres de l'ACPS. Le tableau 2 représente les données démographiques de l'échantillon des personnes qui ont utilisé le service de prêt sur salaire.

Tableau 2
Données démographiques de l'échantillon de l'ACPS

Sexe	Hommes	47 %
	Femmes	53 %
Âge moyen		39 ans
Situation matrimoniale	Marié ou conjoint de fait	49 %
	Célibataire	35 %
Enfants à charge		47 %
Travail	Travail à temps plein	68 %
Scolarité	Diplôme secondaire ou moins	34 %
	École professionnelle/ technique	43 %
	Université	21 %
Revenu	Moins de 35K\$	49 %
	35k\$ à 50k\$	19 %
	50k\$ à 75k\$	16 %
	+ de 75k\$	9 %
	Nsp/refus	6 %
Revenu moyen		41 376 \$

⁷² Op. cit. 70. ACFC (2005). P. 13.

⁷³ Op. cit. 17. ACFC (2005).

⁷⁴ Association canadienne des prêteurs sur salaire. 2005. Qui sont les consommateurs du secteur des prêts sur salaire au Canada ?. En ligne. <http://www.cpla-acps.ca/francais/reports_fr.htm>. Consulté le 1er février 2005. 39 pages.

Logement	Proprio	21 %
	Locataire	76 %

Selon les résultats de cette enquête, l'utilisateur moyen du prêt sur salaire serait âgé de 39 ans, il aurait un salaire de 41 376 \$ et il ne serait pas propriétaire du logement qu'il habite. Il est intéressant ici de mentionner que, selon Statistique Canada, le revenu moyen des Canadiens est de 56 400 \$ (selon les statistiques proposées par l'ACPS) et qu'en moyenne, 63 % des ménages canadiens sont propriétaires de leur logement.

Les utilisateurs requièrent des prêts sur salaire pour :

- Payer certaines nécessités en cas d'urgence (36 %);
- Payer une dépense imprévue, comme une réparation d'auto (24 %);
- Éviter des frais de NSF et éviter des frais de retard sur des factures régulières (21 %) ⁷⁵;
- Compenser une réduction temporaire de revenu (11 %);
- Acheter un produit désiré (4 %);
- Autres raisons (1 %). (p. 30)

Les usagers de prêts sur salaire utilisaient, au moment de la recherche, les services suivant offerts par des institutions financières :

- Carte de débit (96 %);
- Compte chèque (94 %);
- Compte épargne (60 %);
- Protection de découvert (41 %);
- Principales cartes de crédit (41 %);
- Prêt personnel (27 %);
- Prêt auto (24 %);
- Marge de crédit 18 %;
- Prêt hypothécaire (17 %). (p. 24)

L'étude démontre également que seulement 21 % des usagers n'ont aucune source d'emprunt autre que le prêt sur salaire. «*Les jeunes ont plus utilisé le service que les Canadiens plus âgés (7 % chez les 18-29 ans contre 3 % chez les 50 ans et plus).*» «*L'utilisateur de prêts sur salaire s'attend à payer 43,60 \$ d'intérêt et de frais administratifs pour pouvoir emprunter 250 \$ pendant deux semaines (17,44 \$ /100 \$).*» (p. 7)_

Selon les résultats de l'étude, «les utilisateurs des prêts sur salaire sont satisfaits de tous les services de leur expérience de client. [...]

- 69% sont satisfaits de l'explication des modalités et des échéances de remboursement des avances de fonds.
- 51% sont satisfaits du coût total des avances de fonds.» (p. 4)

Une autre étude effectuée pour l'ACPS⁷⁶ analyse les coûts liés aux services offerts par l'industrie et conclut à la non rentabilité des services offerts par ses membres si le taux de prêt usuraire est maintenu au niveau actuel, du fait, entre autres, des frais d'exploitation des structures administratives et locatives. Malgré ce fait, il est possible de retrouver les membres

⁷⁵ Il est important de rappeler au lecteur que les emprunts sur salaire pour éviter des frais de NSF en cascade sont immédiatement déposés dans le compte personnel en vue de couvrir les débits à venir.

⁷⁶ Op. cit. 56. Ernst & Young (2006).

de cette industrie aux bourses de New York et de Toronto et de remarquer que certaines institutions financières canadiennes investissent dans ce secteur.⁷⁷

A Comparative profile of Bankrupts with Payday Loans, BSF (2005)⁷⁸

En septembre 2005, le Bureau du surintendant des faillites (BSF) a mis à notre disposition des statistiques sur les faillis, extraites de leur base de données de 2004, à partir desquelles des croisements ont été effectués afin d'identifier les faillis ayant au moins un prêteur sur gage comme créancier. Le tableau 3, *État matrimonial des personnes ayant fait une faillite personnelle, avec ou sans prêt sur salaire* présente certaines des statistiques extraites de cette base de données.

Pour l'ensemble du Canada, 5,1 % des faillis (6,8 % en excluant le Québec) avaient un prêteur sur gage comme créancier (10,7% en Alberta et 0,5 % au Québec). En moyenne, la dette envers un prêteur sur gage s'élevait à 1 443 \$. L'âge moyen des faillis liés à un prêteur sur gage était moins élevé (38 ans) que celui de la moyenne des faillis canadiens (42,6 ans). Leur revenu moyen était de 21 545 \$ (80,2 % avaient un travail) comparativement à 18 334 \$ (62,4 % avaient un travail) pour l'ensemble des faillis et de 25 400 \$ pour l'ensemble des Canadiens. Leurs avoirs moyens s'élevaient à 21 370 \$ comparativement à 29 640 \$ pour l'ensemble des faillis.

Tableau 3 État matrimonial des personnes ayant fait une faillite personnelle avec ou sans prêt sur salaire ⁷⁹												
	Célibataires			Mariés/ conjoints de fait			Séparés/ divorcés			Veufs		
	A- Faillis en général	B-Faillis avec prêt sur salaire	C- Population en général	A-Faillis en général	B-Faillis avec prêt sur salaire	C- Population en général	A-Faillis en général	B-Faillis avec prêt sur salaire	C- Population en général	A-Faillis en général	B-Faillis avec prêt	C- Population en général
Total	27,1%	31,6%	27,6%	42,5%	38,7%	59,8%	27,4%	27,7%	7,2%	3%	2%	5,4%

L'effet des prêts sur salaire sur la faillite personnelle semble être plus marqué pour les célibataires (+ 4,5 %).

⁷⁷ Par exemple, le 24 mars 2006, les banques RBC, CIBC, TD et Scotia ont toutes effectuées des transactions boursières concernant The Cash Store à la Bourse de Toronto. À ce sujet, voir: Toronto Stock Exchange (TSX). The Cash Store (RCS). En ligne.

<http://www.tsx.com/HttpController?GetPage=QuotesViewPage&DetailedView=DetailedPrices&QuoteSymbol_1=RC S-T&Market=T&Language=en>. Consulté le 24 mars 2006.

De plus, le 31 décembre 2005 sur l'indice U.S. Markets, la Banque TD était actionnaire de Dollar financial corp (DLLR) propriétaire des Money Mart. *Major holders for Dollar Financial Corp. (DLLR)*. En ligne. <<http://finance.yahoo.com/q/mh?s=DLLR>>. Consulté le 10 mars 2006.

L'organisme anglais Debt On Our Doorstep (DOOC) a émis le constat selon lequel «les emprunts chers sont en quelques sortes le résultat implicite d'une sous-traitance des opérations financières de la part des grandes banques. Les mécanismes et les structures qui existent permettent aux banques de bénéficiaires des pratiques des prestataires de services para bancaires sans en être directement impliqué.» Dans *Responsible Credit. Exclusion sociale, prêt abusif, taux plafonds contre l'usure*. En ligne. <<http://www.credit-responsible.net/index.php?id=1981&viewid=36930>>. Consulté le 22 mars 2006.

⁷⁸ Bureau du surintendant des faillites Canada. Archambault. Richard. 2005. A Comparative profile of Bankrupts with Payday Loans. Septembre 2005. 9 pages.

⁷⁹ La lecture du Tableau s'effectue de la manière suivante : pour obtenir un total de 100 % il faut additionner par sous-groupe (A, B, C) à l'intérieur d'un groupe général les pourcentages présentés. Ainsi, 27,1 % des faillis en général (A) sont célibataires, 42,5 % sont mariés ou en concubinage, 27,4 % sont séparés ou divorcés et 3 % sont veufs pour un total de 100 %.

Low-Cost Payday Loans: Opportunities and Obstacles, Sheila Blair (2005)⁸⁰

Cette recherche américaine a été réalisée grâce à la Annie E. Casey Foundation. Elle avait pour but d'identifier les alternatives au MPCC et les obstacles à leur mise en place. Nous reviendrons dans le chapitre 3 sur les alternatives proposées ainsi que sur certaines conclusions de la recherche.

Survey on Payday Loan Users in Toronto and Vancouver, ACORN Canada (2005)⁸¹

L'Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada) a confié en 2005 à la firme Stratcom le mandat d'effectuer un sondage auprès des utilisateurs de services offerts par les prêteurs sur salaire de Toronto et de Vancouver afin de déterminer leurs caractéristiques démographiques, la fréquence et les raisons de l'utilisation ainsi que sur la connaissance et la perception des consommateurs au sujet du taux d'intérêt et de la réglementation de cette industrie.⁸² L'enquête a permis à ACORN d'obtenir des résultats qui diffèrent des statistiques rendues publiques par l'industrie elle-même: ainsi, les utilisateurs de l'industrie du prêt sur salaire auraient un revenu inférieur au revenu médian des ménages des résidents de leur ville respective. C'est le cas de près de 70 % des usagers de Toronto et de 67 % de ceux de Vancouver. Au cours de 12 mois précédant l'enquête, 52 % des répondants ont emprunté à nouveau sur leur salaire immédiatement (right after) après avoir remboursé un 1er prêt sur salaire, 20 % l'ayant fait plus de 6 fois au cours de cette même période.

Questionnés au sujet des raisons de leur utilisation de l'industrie de prêt sur salaire, 2 répondants sur 3 ont affirmé qu'ils auraient préféré faire affaire avec une institution financière pour obtenir un prêt plutôt qu'avec les prêteurs sur salaire mais ne pas y avoir accès. Parmi eux, les raisons invoquées pour préférer les services offerts par les institutions financières sont : les taux d'intérêts des institutions financières sont plus bas (55 %); de meilleurs services et l'aspect guichet unique qui y est disponible (22 %); la sécurité, la légitimité et l'honnêteté des services offerts par les institutions financières (16 %). (p. 8)

La majorité des répondants (74 %) ne savaient pas que, en vertu de la loi, tous les frais doivent être inclus dans le calcul du taux d'intérêt imposé au client et 67 % ignoraient qu'un taux d'intérêt de plus de 60 % était criminel. De plus, 41 % des répondants ignoraient le taux d'intérêt imposé sur leur dernier prêt sur salaire. L'étude conclut que 84 % des répondants considèrent qu'il est important ou très important de réglementer l'industrie.

Conclusion

Les recherches présentent quelques résultats similaires au sujet du pourcentage de Canadiens possédant un compte personnel (plus de 95 %) ainsi que sur les raisons qui poussent les usagers à utiliser les services de l'industrie, que ce soit par choix (courtoisie, confidentialité, proximité, etc.) ou par obligation (mauvais dossier de crédit, pas de compte personnel, pas d'autres options, etc.). Ces études s'entendent également sur le fait que les usagers des prêts sur salaire ont un revenu généralement plus élevé que les clients des prêteurs sur gage et des

⁸⁰ Op. cit. 26. Blair (2005).

⁸¹ Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada). Novembre 2005. *Survey on Payday Loan Users in Toronto and Vancouver*. Enquête réalisée par STRATCOM. Strategic Communications. En ligne. <http://acorn.org/uploads/media/ACORN_Canada_Payday_Lending_Survey_-_Nov_2005.pdf>. Consulté le 22 mars 2006. 28 pages.

⁸² L'échantillon de la recherche se compose de 204 entrevues à Toronto et 215 à Vancouver. Les entrevues ont été réalisées à la sortie des succursales de prêt sur salaire. Contrairement aux autres recherches, l'échantillon comporte plus de 60% d'hommes.

services d'encaissement de chèque, ce qui semble logique puisque, pour profiter d'un prêt sur salaire, il faut d'abord, évidemment, avoir un salaire. L'étude de 2005 de ACORN Canada en arrive toutefois à la conclusion que les usagers de l'industrie du prêt sur salaire de Toronto et de Vancouver ont un revenu par ménage inférieur au médian des 2 villes ciblées. De même, les pourcentages d'utilisateurs passent, selon les études, de 4 % à 7 %, soit presque le double.

Deux études ont démontré une tendance selon laquelle l'industrie aurait une propension à se développer dans des quartiers moins favorisés, du fait de la fermeture de succursales d'institutions financières (ACORN et **Buckland & Thibault**), alors qu'une autre étude affirme qu'en milieu urbain, les prêteurs sur salaire se situent majoritairement à proximité des succursales d'institutions financières (ABC)⁸³. De plus, l'industrie du prêt sur salaire avance que ses clients connaissent bien les frais liés à un encaissement de chèque et à un prêt sur salaire, alors que d'autres études concluent le contraire : 41 % des répondants de l'étude de ACORN de 2005 ne connaissaient pas le taux d'intérêt de leur dernier prêt.

Il est intéressant de constater que, selon l'ACPS, 87 % sont satisfaits de leurs expériences dans leur succursale et 51% sont satisfaits du coût total des avances de fonds alors que les résultats de l'étude de ACORN démontrent que 2 répondants sur 3 auraient préféré, si cela leur avait été possible, utiliser les services des institutions financières.

Le prochain chapitre expose les résultats de notre enquête terrain auprès des usagers des succursales du MPCC, qui visait à cerner les facteurs qui poussent les consommateurs à utiliser ces services ainsi que leurs connaissances du réseau.

⁸³ À ce sujet, l'Association des banquiers canadiens, dans une lettre adressée aux organismes de conseil en crédit, a démenti les allégations de ACORN Canada en présentant les résultats d'une recherche de l'Université Ryerson. Op. cit. 69. Jones. (2005). La recherche démontre « *que dans les 4 principaux centres urbains où les prêteurs sur salaire offrent leurs services, plus de 50% des prêteurs sur salaire se trouvent à moins de 250 mètres des institutions financières traditionnelles, et plus de 90%, à moins de 1000 mètres. À l'évidence, si les consommateurs peuvent se rendre chez un prêteur sur salaire, ils peuvent aussi avoir recours à une institution traditionnelle* ».

CHAPITRE 2 : ENQUÊTE*

* auprès des usagers du marché parallèle des petits prêts à la sortie des succursales

Ce chapitre expose les résultats de l'enquête terrain effectuée par l'Union des consommateurs auprès des usagers du marché parallèle des petits prêts à la consommation. En interrogeant les usagers sur les services utilisés et sur les frais rattachés à ces services, l'enquête avait pour but de dresser un portrait qui permette de compléter les études antérieures et d'alimenter les discussions en prenant en compte les commentaires des clients de cette industrie.

La première partie de ce chapitre expose la méthodologie de l'enquête. La deuxième partie présente l'échantillon de l'enquête. Dans la troisième partie, nous présentons les résultats portant sur les utilisateurs des services d'encaissement de chèque et, plus spécifiquement, sur les utilisateurs des services de prêt sur salaire.

Méthodologie de l'enquête

Un questionnaire comprenant 18 questions a été élaboré par le comité Produits et services financiers de l'Union des consommateurs, en collaboration avec le Bureau du Surintendant des faillites.⁸⁴ Le questionnaire visait notamment à déterminer les éléments suivants :

- Services utilisés;
- Fréquence d'utilisation;
- Raisons de l'utilisation;
- Connaissance des taux d'intérêt (et frais);
- Compte personnel dans une institution financière traditionnelle;
- Variables sociodémographiques.

Précisons que cette enquête n'avait pas comme but de connaître les raisons spécifiques pour lesquelles les répondants utilisent les différents services, par exemple pour urgence ou pour payer les réparations du toit de la maison, puisque plusieurs recherches précédentes s'étaient déjà penchées sur la question. La question portant sur les raisons d'utilisation tentait plutôt de cerner le pourquoi de l'utilisation de ce type de service; i.e. par obligation (gel de chèque, pas de compte personnel, etc.) ou par choix (heures d'ouverture, rapidité du service, etc.).

L'enquête terrain a été réalisée entre le 15 septembre et le 22 octobre 2005 dans 3 villes canadiennes : Montréal, Ottawa et Vancouver. Des intervieweuses, engagées par l'Union des consommateurs, ont interrogé les usagers à leur sortie des succursales du MPCC. 300 entrevues (100 par villes) ont été réalisées. Les entrevues, complétées périodiquement entre 10h et 20h à divers moments de la semaine, duraient entre 2 et 5 minutes.

Les succursales choisies provenaient de différents quartiers : le détail apparaît ci-bas. Les enquêteuses avaient pour mandat d'effectuer, le plus possible, les entrevues dans 4 quartiers différents, sans considération du nombre de succursales par quartiers, afin de permettre, le cas échéant, une plus grande diversité et un meilleur équilibre dans les résultats de la recherche.

⁸⁴ Le questionnaire se trouve en Annexe 1.

Montréal

À Montréal, les entrevues ont eu lieu dans quatre quartiers : Villeray, rue Jean-Talon (InstaChèque, Rapide Chèque et un indépendant), Hochelaga-Maisonneuve, rue Ontario (InstaChèque et Rapide Chèque), Rosemont, boulevard Rosemont (InstaChèque), Petite-Bourgogne, rue Atwater (InstaChèque). Pour compléter les 100 entrevues nécessaires à l'enquête, 184 contacts ont été établis.

Ottawa

À Ottawa, les entrevues ont également été effectuées dans quatre quartiers : Marché ByTown, rue Dalhousie (Money Mart), Centre-ville, rue Bank (Cash Mart), Vanier, rue Montréal (Cash Money), Côte des sables, rue Rideau (Money Mart). 165 contacts ont été nécessaires pour compléter les 100 entrevues

Vancouver

Quatre quartiers ont aussi été ciblés à Vancouver : Est, rue Commercial Drive (Money Mart et Check Station), Sud, rue Kingsway (Mr. Pay Day Easy Loans et Money Mart), Uptown, rue West Broadway (Money Mart et Check Station), Centre-ville, rue Davie (Money Mart). Pour compléter les 100 entrevues nécessaires à l'enquête, 178 contacts ont été établis.

Échantillon

L'échantillon général de notre recherche, soit les répondants qui ont accepté de compléter le questionnaire, se compose de 300 personnes, soit 65 femmes (21,67 %) et 235 hommes (78,33 %), utilisateurs des différents services (prêt, encaissement de chèque, etc.) des succursales du MPCC. Les personnes qui sortaient des succursales étant abordées sans discrimination pendant les périodes données, les plages d'interviews étant réparties de façon aléatoire sur plusieurs heures et plusieurs jours. Les interviews ont été réalisées à la sortie des succursales majoritairement entre 10h et 20h et ce, à divers moment de la semaine.

L'âge des répondants de l'échantillon se répartit ainsi : 48,33 % des répondants étaient âgés de 18 à 34 ans; 32 % entre 35 et 44 ans; et, 19 % étaient âgés de plus de 45 ans. Une minorité des répondants vivait avec un conjoint, soit 29,67 % : 38,33 % des répondants vivaient seuls alors que 26,33 % vivaient en colocation, en résidence ou chez leurs parents. Les répondants n'avaient généralement pas d'enfants à charge (71 %). Seulement 14 % des utilisateurs étaient propriétaires de leur logement. 84,33 % des utilisateurs travaillaient au moment d'utiliser les services d'un prêteur sur salaire. Ils travaillaient en majorité à temps complet (56,33 %). 28 % des répondants travaillaient comme travailleurs autonomes, à temps partiel ou à contrat.

Le revenu annuel des répondants varie considérablement :

- 29,67 % avaient un revenu de moins de 20 000 \$;
- 34,67 %, avaient un revenu se situant entre 20 000 et 39 999 \$;
- 12,67 %, avaient un revenu entre 40 000 et 59 999 \$;
- Et, 6 %, avaient un revenu de plus de 60 000 \$

		Montréal	Ottawa	Vancouver	Total
Le sexe	Homme	79	73	83	235
	Femme	21	27	17	65
L'âge	18-24 ans	23	23	12	58
	25-34 ans	28	27	32	87
	35-44 ans	29	26	41	96
	45-54 ans	13	19	10	42
	Plus de 55 ans	7	5	3	15
	nsp - refus	0	0	2	2
Les études	Moins de 12 (secondaire)	59	41	13	113
	13-15 (collégial)	23	30	49	102
	16 ou plus (universitaire)	18	29	20	67
	Nsp - refus	0	0	18	18
Vivez-vous...	Seul(e)	53	42	20	115
	Avec conjoint(e)	25	23	41	89
	Autres	20	28	27	75
	Nsp - refus	2	4	14	20
enfant(s) à charge	Non	82	71	60	213
	Oui	17	28	34	79
	Nsp - refus	1	1	6	8
Propriétaire?	Oui	12	18	12	42
	Non	87	81	80	248
	Nsp - refus	1	1	8	10
Statut d'emploi?	Temps plein (30h+/sem)	61	57	51	169
	Temps partiel	10	8	27	45
	Autonome	16	5	7	28
	Occas. ou contrat	3	5	3	11
	Chercheur d'emploi	5	4	2	11
	Sécurité revenue	2	9	2	13
	Arrêt de travail	1	4	2	7
	Au foyer	0	1	0	1
	Retraité/préretraité	1	1	0	2
	Étudiant	6	14	10	30
Nsp - refus	0	0	10	10	
Revenu annuel brut	moins de 20 000\$	29	40	20	89
	entre 20 et 39 999\$	38	32	34	104
	entre 40 et 59 999\$	16	17	5	38
	Plus de 60 000 \$	10	7	1	18
	Nsp - refus	7	4	40	51

Il est à noter que 17 % des répondants (51 personnes dont 40 de la Colombie-Britannique⁸⁵) ont refusé de nous déclarer leur revenu annuel.

⁸⁵ Il est difficile d'expliquer cette grande part de refus (près de 80% des refus) provenant de cette province en particulier. qui pourrait aussi bien être mise sur le compte d'une approche différente de l'enquêteur que d'une différence culturelle.

La prochaine partie se penche sur les résultats plus spécifiques de l'enquête.

Résultats

Cette partie divise en trois sections les résultats de notre enquête: 1) les services utilisés; 2) l'encaissement de chèque; et, 3) le prêt sur salaire.

Nous analyserons et croiserons plus spécifiquement les données des deux services qui constituent la base de cette recherche : l'encaissement des chèques et les prêts sur salaire. Nous n'effectuons pas d'analyse approfondie des caractéristiques des utilisateurs des autres services, tels le dépôt et le transfert d'argent.

1) Services utilisés

Nos entrevues sur les services utilisés se divisaient en trois catégories : les services utilisés au jour de l'interview; la fréquence de l'utilisation des succursales au cours des 12 derniers mois; et, les services utilisés au cours des 12 derniers mois.

Suite aux 300 entrevues effectuées, il est possible d'émettre un premier constat. Les prêts sur salaire ne sont presque pas utilisés à Montréal⁸⁶. Au total, seulement 2 personnes rencontrées ont utilisé ce type de service au cours des 12 mois précédant l'enquête. Par contre, 34 personnes sur 200, en Colombie-Britannique et en Ontario, venaient d'emprunter sur leur prochain chèque de paye.

Notre échantillon total pour les utilisateurs de prêt sur salaire au cours des 12 derniers mois est de 57 personnes sur 300 (19 %) dont 27 (47 %) ont utilisé ce service plus d'une fois au cours de la dernière année.

Tableau 5 Les services utilisés et nombres de visites effectuées		Montréal	Ottawa	Vancouver	Total
Services utilisés	Prêts	1	24	10	35
	Encaissement chèque	67	40	57	164
	Dépôt et transfert d'argent	22	20	20	62
	Autre	10	16	13	39
Fréquence 12 derniers mois	1ere fois	11	10	8	29
	Moins 1 par mois	24	26	58	108
	1 par mois	17	20	12	49
	2 par mois	22	26	12	60
	Plus de 2 par mois	26	18	3	47
	Nsp – refus	0	0	7	7
Autres services utilisés	Prêts	2	28	19	49
	Encaissement de chèque	66	47	74	187
	Dépôt et transferts d'argent	26	26	29	81
12 derniers mois					
	Autre	23	12	15	50

Pour les fins de notre analyse, vu la pénétration insignifiante de ce service au Québec, nous n'analyserons les données, en ce qui concerne les prêts sur salaire, qu'en tenant compte de la partie de l'échantillon provenant de la Colombie-Britannique et de l'Ontario (échantillon partiel). Ainsi, 27,5 % de notre échantillon partiel a effectué un emprunt sur salaire au cours des 12 derniers mois⁸⁷.

⁸⁶ À ce sujet, voir la jurisprudence du Québec concernant les taux d'intérêts (Partie 1- B 1), Au Québec). Nous pouvons constater que l'industrie semble craindre cette jurisprudence comme le démontrent les résultats des entrevues effectuées à Montréal. L'Association canadienne des prêteurs sur salaire a mené un sondage auprès de la population québécoise pour faire pression sur le gouvernement provincial au sujet de l'importance de l'accès à leur service. Op. cit. 74. ACPS (2005).

⁸⁷ Nous discuterons ces résultats dans la partie 3), qui traite des prêts sur salaire.

L'encaissement de chèque est le service le plus populaire. Au cours des 12 derniers mois, 62,3 % de notre échantillon a échangé au moins un chèque dans l'une de ces succursales⁸⁸.

La catégorie *Dépôt et transfert d'argent* inclut les transferts de fonds dans une institution financière canadienne et les transferts de fonds internationaux. La catégorie *Autres* inclut les paiements de factures, le changement d'argent en petites coupures, l'échange en dollars canadiens ou en devises étrangères, les chèques certifiés, etc. La catégorie *Autres* ressemble donc d'une certaine façon aux services complémentaires qu'offrent les institutions financières traditionnelles.

Au sujet de la fréquentation des succursales au cours des 12 derniers mois, plus de 35 % (107) des clients ont utilisé les différents services offerts 2 fois ou plus par mois. 52,3 % (157) des clients ont fréquenté les succursales une fois ou moins par mois alors que seulement 9,7 % (29) visitaient pour la première fois ce type de commerce.

⁸⁸ Nous discutons les résultats de façon plus détaillée dans la partie 2), qui traite spécifiquement de l'encaissement de chèque.

2) Encaissement de chèque

L'encaissement de chèque, comme nous l'avons mentionné plus tôt, constitue le type de service le plus utilisé par notre échantillon, avec un taux d'utilisation de 54,6 % au jour de l'entrevue. Au moment de l'entrevue, 164 personnes venaient d'encaisser un chèque, alors que, lors de leurs visites précédant l'entrevue, 188 personnes avaient utilisé ce type de service. Au total, 197 clients différents ont encaissé un chèque dans une succursale de prêteur sur salaire lors de l'année précédant l'enquête.

Les caractéristiques des clients ayant encaissé un ou plusieurs chèques au cours des 12 derniers mois se trouvent au tableau 6. Les clients de ce service ont tendance, selon notre échantillon, à être locataire (89,3 %), jeune (52,8 % ont moins de 34 ans), sans enfant à charge (77,2 %), à avoir un diplôme d'étude secondaire ou moins (46,2 %), et à gagner moins de 40 000 \$ par année (31,5 % moins de 20 000 \$ et 38,1 % entre 20 et 40 000 \$).

Il semble que les clients de l'encaissement de chèque soient très fidèles à ce service. Ainsi, 156 personnes sur 164 ayant encaissé un chèque lors de l'entrevue ont également utilisé ce type de service au cours des 12 derniers mois. Sur les 8 personnes manquantes, 7 visitaient pour la première fois une succursale de ce genre. Le graphique 1 illustre les habitudes de fréquentation des clients ayant encaissé un chèque lors de l'entrevue (4 personnes ont refusé de répondre à cette question).

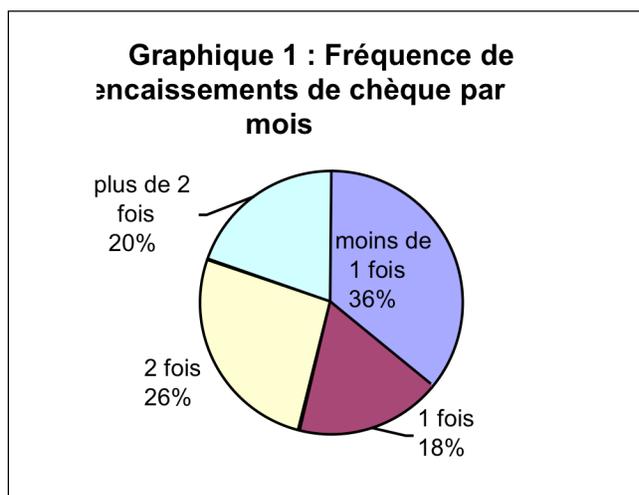
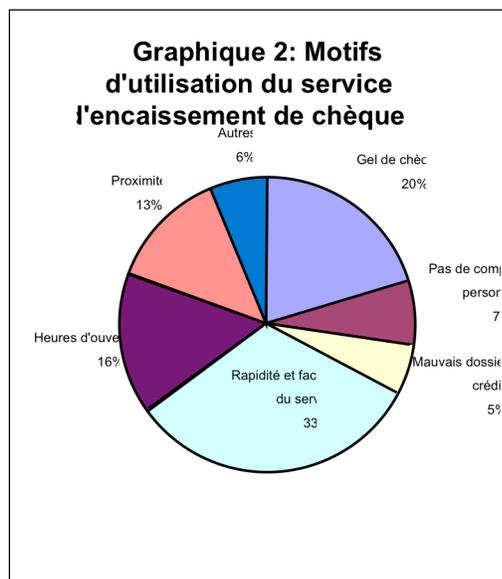


Tableau 6 : Caractéristiques des clients ayant encaissé un ou plusieurs chèques au cours des 12 derniers mois X = 197		Total
Le sexe	Homme	166
	Femme	31
L'âge	18-24 ans	42
	25-34 ans	62
	35-44 ans	57
	45-54 ans	27
	Plus de 55 ans	9
	nsp - refus	0
Les études	Moins de 12 (secondaire)	91
	13-15 (collégial)	63
	16 ou plus (universitaire)	28
	Nsp - refus	15
Vivez-vous...	Seul(e)	80
	Avec conjoint(e)	47
	Autres	55
	Nsp - refus	16
enfant(s) à charge	Non	152
	Oui	40
	Nsp - refus	5
Propriétaire?	Oui	14
	Non	176
	Nsp - refus	7
Statut d'emploi?	Temps plein (30h+/sem)	99
	Temps partiel	39
	Autonome	18
	Occas. ou contrat	10
	Chercheur d'emploi	9
	Sécurité revenue	11
	Arrêt de travail	6
	Au foyer	1
	Retraité/préretraité	1
	Étudiant	16
	Nsp - refus	8
	Revenu annuel brut	moins de 20 000\$
entre 20 et 39 999\$		75
entre 40 et 59 999\$		15
Plus de 60 000 \$		8
Nsp - refus		37

81 répondants utilisent le service une fois ou moins par mois alors que 70 personnes encaissent des chèques dans un commerce similaire deux fois ou plus par mois. Parmi ces 70 personnes, 20 font moins de 20 000 \$ par année, 30 ont entre 20 000 et 40 000 \$ de revenu par année. Seulement 7 personnes ont refusé de répondre à cette question. Les motifs invoqués pour utiliser les services d'encaissement de chèques parmi ces 70 personnes sont :

- Gel de chèques (26)
- Pas de compte personnel (11)
- Mauvais dossier de crédit (7)
- Rapidité et facilité du service (35)
- Heures d'ouverture (13)
- Proximité (11)

Alors que 25 de ces 70 répondants n'ont pas de compte personnel, seulement 11 usagers mentionnent ce motif comme justification pour l'utilisation des services d'encaissement de chèque.



Parmi les 81 répondants utilisant le service d'encaissement de chèque 1 fois ou moins par mois, les motifs invoqués sont :

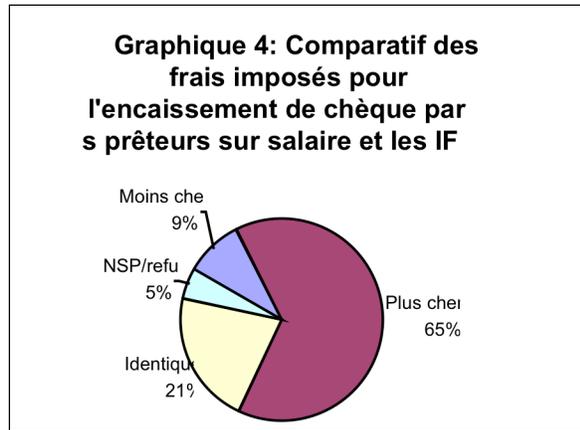
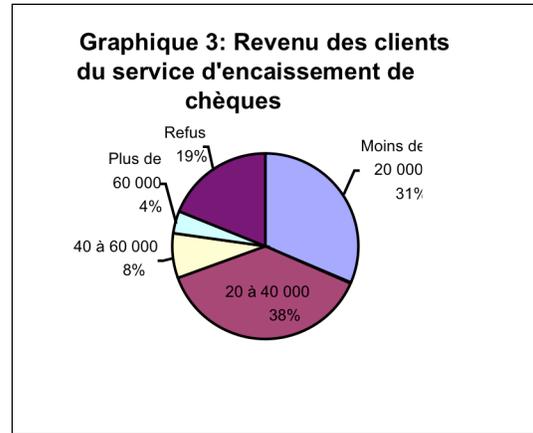
- Gel de chèques (22)
- Pas de compte personnel (7)
- Mauvais dossier de crédit (4)
- Rapidité et facilité du service (37)
- Heures d'ouverture (24)
- Proximité (19)

17 de ces 81 répondants n'ont pas de compte personnel mais seulement 7 usagers ont invoqué cet argument pour justifier leur utilisation de ce service. Les motifs donnés par les 2 catégories d'usagers sont très semblables. La proximité et les heures d'ouverture proposées par les encaisseurs de chèque semblent être un motif d'utilisation supplémentaire à l'utilisation des services par ceux qui l'utilisent une fois ou moins par mois.

Pour l'ensemble des 197 utilisateurs du service d'encaissement de chèque, les réponses les plus marquées au sujet de l'utilisation des services sont la rapidité et la facilité du service (48,2 % des répondants), le gel de chèque par les institutions financières (30,5 %), les heures d'ouverture (23,4 %) et la proximité des succursales⁸⁹ (19,8 %). Le graphique 2 illustre les motifs d'utilisation du service d'encaissement de chèque invoqués par l'ensemble des répondants l'ayant utilisé. Il est intéressant de noter que les 4 motifs les plus cités semblent être en réaction à des pratiques des institutions financières traditionnelles ou à une modification de leurs services.

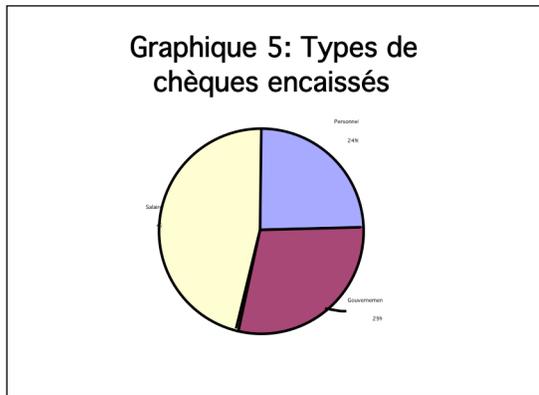
⁸⁹ Au sujet de la proximité des succursales des institutions financières, une recherche commandée par l'Association des banquiers canadiens entre en contradiction avec une recherche de l'Association of Community Organizations for Reform Now Canada qui démontre que le développement des prêteurs sur salaire dans certains quartiers correspond à la fermeture de succursales des institutions financières. Voir: Op. cit. 69. Jones (2005). Et, Op. cit. 2. ACORN Canada (2004).

Comme le démontre le graphique 3, 69,5 % des utilisateurs du service d'encaissement de chèque ont un revenu inférieur à 40 000 \$.



Comme l'illustre le graphique 4, les répondants reconnaissent majoritairement que les frais imposés par les succursales d'encaissement de chèques sont plus élevés que les frais qu'imposent les institutions financières pour ce même service. En tout, 60 personnes (30 %) ont tout de même répondu que les frais sont identiques ou moins chers. Les répondants ont encaissé des chèques personnels (24,3 %), gouvernementaux⁹⁰ (29,2 %) et de paye (46,4 %).

50
répo
nda
nts
sur
les
197
qui
utilis
ent
ce
serv
ice



(25,4 %)⁹¹ affirment n'avoir pas de compte personnel comparativement à 53 sur 300 (17,7 %) dans notre échantillon général. Ainsi, les clients sans compte personnel de notre échantillon,

⁹⁰ Rappelons qu'en vertu de la loi, les banques ne peuvent imposer aucun frais pour l'encaissement de chèques émis par le gouvernement fédéral et qu'elles ont l'obligation de procéder à cet encaissement même en l'absence de compte personnel, et que le Québec interdit l'imposition de frais sur les chèques émis par les gouvernements provincial et fédéral. Nous n'avons toutefois pas examiné la connaissance de ces règles par les répondants.

⁹¹ Nos hauts pourcentages de répondants n'ayant pas de compte personnel pourraient s'expliquer par le fait que nous interviewions les clients à la sortie des succursales, touchant ainsi les personnes n'ayant pas de téléphone ou possédant un cellulaire. Également, il serait probable que les clients des succursales de prêt sur salaire soient plus propices à être exclus des institutions traditionnelles. Selon une étude de l'ACFC, 95% des Canadiens auraient un compte personnel. Op. cit. 70. ACFC (2005).

utilisent en plus grande proportion le service d'encaissement de chèque, 44 % étant des jeunes de 35 ans et moins. Parmi les 50 répondants sans compte personnel, 32 reconnaissent que les taux sont plus élevés que dans les institutions financières, 12 que les taux sont identiques, alors que 3 estiment qu'ils sont moins élevés. 3 ont refusé de commenter. Environ la moitié des répondants ont le fait le choix de ne pas avoir de compte personnel alors que l'autre moitié déclare n'y avoir tout simplement pas accès.

3) Prêt sur salaire

Le tableau 7, Caractéristiques des clients des prêts sur salaire, présente les caractéristiques sociodémographiques des répondants ayant effectué un emprunt sur salaire au cours des 12 derniers mois. L'échantillon partiel⁹² utilisé dans cette section comprend 55 des 200 répondants (27,5%) de l'étude, provenant d'Ottawa et de Vancouver. (À titre indicatif, les informations concernant les 2 usagers du Québec sont indiquées entre parenthèse dans le tableau.) En ce qui a trait à l'emploi, il faut noter la présence dans 2 catégories chacun des 2 étudiants travaillant aussi à temps plein et de 2 travailleurs autonomes dont 1 travaille à temps plein et l'autre à temps partiel.

Nous avons rencontré beaucoup plus d'hommes que de femmes ayant effectué un emprunt sur salaire. Le ratio de femmes ayant effectué un emprunt sur salaire est par contre plus élevé que celui des femmes ayant encaissé un chèque : 27,3 % contre 15,7 %. Les utilisateurs de ce type de service sont également plus âgés que pour l'encaissement de chèque. Le pourcentage des usagers de 35 ans et plus est de 59,3 % comparativement à 47,2 % pour l'encaissement de chèque.

Les clients du prêt sur salaire sont plus nombreux (38 %) à vivre en couple que ceux qui utilisent les services d'encaissement de chèques (26 %). La situation est similaire en ce qui touche les enfants à charge : 37,3 % contre 20,8 %. Sur les 19 répondants vivant avec un conjoint, 12 ont au moins un enfant à charge.

Tableau 7 : Caractéristiques des clients des prêts sur salaire X = 55 (2)		Total
Le sexe	Homme	40 (2)
	Femme	15
L'âge	18-24 ans	5 (1)
	25-34 ans	17 (1)
	35-44 ans	24
	45-54 ans	7
	Plus de 55 ans	1
	nsp - refus	1
Les études	Moins de 12 (secondaire)	19
	13-15 (collégial)	23 (1)
	16 ou plus (universitaire)	8 (1)
	Nsp - refus	5
Vivez-vous...	Seul(e)	17 (1)
	Avec conjoint(e)	19 (1)
	Autres	14
	Nsp - refus	5
enfant(s) à charge	Non	33 (1)
	Oui	20 (1)
	Nsp - refus	2
Propriétaire?	Oui	5
	Non	48 (2)
	Nsp - refus	2
Statut d'emploi?	Temps plein (30h+/sem)	37 (2)
	Temps partiel	12
	Autonome	4
	Occas. ou contrat	1
	Chercheur d'emploi	0
	Sécurité revenu	0
	Arrêt de travail	1
	Au foyer	0
	Retraité/préretraité	0
	Étudiant	2
	Nsp - refus	2
Revenu annuel brut	moins de 20 000\$	8
	entre 20 et 39 999\$	25 (1)
	entre 40 et 59 999\$	7
	Plus de 60 000 \$	2
	Nsp - refus	13 (1)

⁹² Rappelons que, pour les fins de notre analyse, vu la pénétration insignifiante de ce service au Québec, nous n'analyserons les données, en ce qui concerne les prêts sur salaire, qu'en tenant compte de la partie de l'échantillon provenant de la Colombie-Britannique et de l'Ontario (échantillon partiel).

Les clients du service de prêt sur salaire ont tous, sans trop de surprise, un emploi. Ils ne sont généralement pas propriétaires de leur logement⁹³. Ils gagnent majoritairement entre 20 000 et 40 000 \$ et, si l'on ajoute les personnes gagnant moins de 20 000 \$, c'est 60 % des clients qui se situent dans la catégorie des revenus inférieurs 40 000 \$. Une minorité de répondants gagne plus de 40 000 \$ (16,4%) alors que 23,6 % ont refusé de répondre à cette question.

Le tableau 8 présente les résultats obtenus auprès de l'échantillon partiel relativement aux différents services utilisés et à leur fréquence d'utilisation. Au moment des entrevues, 34 répondants venaient d'obtenir un prêt sur salaire, 14 encaissaient un chèque alors que 7 personnes effectuaient d'autres types de transaction. La majorité des répondants sont des clients réguliers des services offerts par les prêteurs sur salaire : 60% d'entre eux visitent une succursale au moins une fois par mois, 36,4 % moins d'une fois par mois, 7,3 % en étaient à leur première transaction alors que 3,6 % ont refusé de répondre à la question concernant leur fréquence d'utilisation des services.

Les services utilisés dans les 12 mois précédant l'interview par les 51 répondants qui n'en étaient pas à leur première visite sont : le prêt sur salaire (92,2 %), l'encaissement de chèque (64,7 %) et les autres services (19,6 %). La majorité des utilisateurs du service de prêt (41 sur 52; 78,9 %) ont considéré que le remboursement du prêt antérieur avait été facile. Parmi eux, 27 répondants sur 41 (66 %) ont utilisé les services d'une succursale (prêt, encaissement ou autres) de prêt sur salaire une fois par mois ou plus au cours des 12 mois précédant l'enquête.

Tableau 8 : Les prêts sur salaire, les services utilisés et la fréquence		Total
X=55		
Les services utilisés	prêts	34
	encaissement chèque	14
	Dépôt et transfert d'argent	3
	Autres	4
Fréquence des services dans les 12 derniers mois	1ere fois	4
	moins 1 par mois	16
	1 par mois	9
	2 par mois	19
	plus de 2 par mois	5
	nsp - refus	2
Les services utilisés antérieurement	prêts	47
	encaissement de chèque	33
	Dépôt et transferts d'argent	8
	Autres	2
Remboursement du prêt	Difficile	9
	Facile	41
	Refus et 1ère fois	5
Connaissance du taux d'intérêt et des autres frais	oui	41
	non	13
Taux comparatifs avec les institutions financières	Moins chers	3
	Plus chers	32
	Identiques	8
	NSP/Refus	12

Nous ne pouvons indiquer la fréquence d'utilisation du service exclusif de prêt sur salaire par notre échantillon. Par contre, une étude américaine du Center for Responsible Lending⁹⁴ stipule que 91 % du chiffre d'affaire des entreprises de prêts sur salaire provient des emprunteurs qui effectuent un prêt 5 fois ou plus par année. Ce pourcentage pourrait vraisemblablement être similaire au Canada.

⁹³ À ce sujet, il est intéressant à noter les grandes distinctions qui existent entre le revenu d'un propriétaire et celui d'un locataire. À Toronto, en 1999, le revenu médian d'un propriétaire est de 54 000 \$ et celui d'un locataire, 27 000 \$. À Montréal, le revenu médian du premier était de 44 000 \$ alors que le second gagnait 20 000 \$. À Vancouver, la différence du revenu médian est aussi significative : 47 000 \$ pour les propriétaires et 22 000 \$ pour les locataires. Hulchanski. J. David (August 2001). *A Tale of Two Canadas. Homeowners Getting Richer, Renters Getting Poorer: Income and Wealth Trends in Toronto, Montreal and Vancouver, 1984 and 1999*. Dans Centre for Urban and Community Studies. Research Bulletin #2. En ligne. Disponible dans : <<http://news.utoronto.ca/bin2/010808a.asp>>. Consulté le 1er mars 2006.

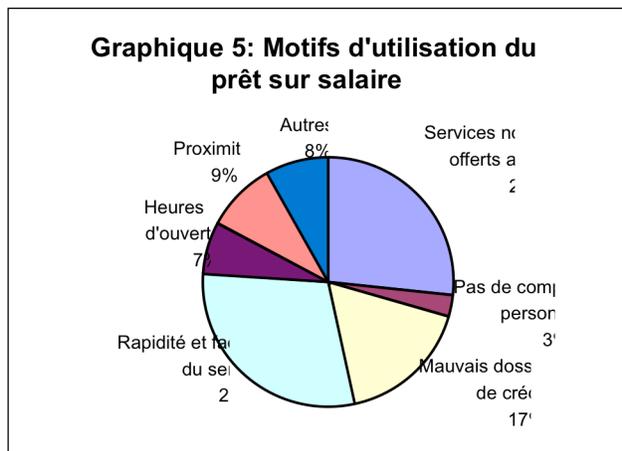
⁹⁴ Au sujet du rapport intitulé *Quantifying the Economic Growth of Predatory Payday Lending*, December 2003 voir: Center for Responsible Lending. Payday lending: The debt trap. En ligne. <<http://responsiblelending.org/payday/index.cfm>>. Consulté le 20 mars 2006.

La majorité des répondants (34 répondants, soit 76 %) affirment connaître le taux d'intérêt qui leur est imposé ainsi que les montants des frais additionnels. Les questions visant à sonder cette connaissance jette un doute sérieux sur les réponses précédentes, puisque, lorsqu'on leur a demandé quel était le taux d'intérêt imposé :

- 8 personnes ont indiqué que le taux se situait sous les 15 %;
- 7 entre 15 et 19 %;
- 10 entre 20 et 24 %;
- 3 entre 25 et 29 %;
- 5 égal à 30 %;
- Et une personne que le taux s'élevait à 60 %.

Malheureusement, il nous est impossible de pousser plus loin l'analyse de la connaissance des frais supplémentaires du fait d'un manque d'uniformité dans les réponses obtenues.

Parmi les répondants qui affirmaient connaître les taux imposés, la majorité (22 sur 34 : 64,7 %) a indiqué que les taux offerts par les prêteurs sur salaire étaient plus élevés que les taux offerts par les institutions financières. Sur l'ensemble de notre échantillon partiel, une plus faible majorité des répondants (32 sur 55 : 58,2 %) reconnaît d'emblée que les frais imposés sont supérieurs à ceux qui sont en vigueur dans les institutions financières, alors que 14,6 % (8) affirment qu'ils sont identiques et que 21,9 % (12) ne peuvent établir de comparaison ou ont refusé de répondre à la question.



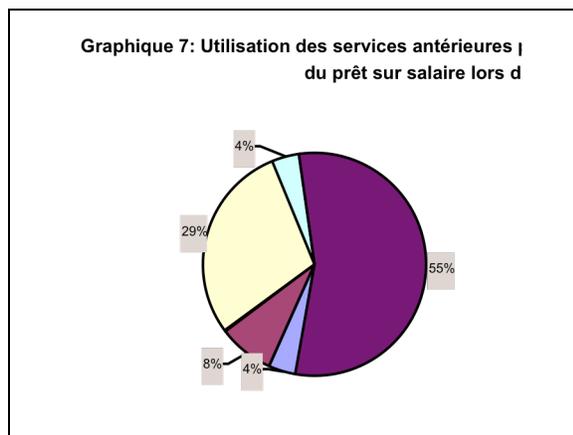
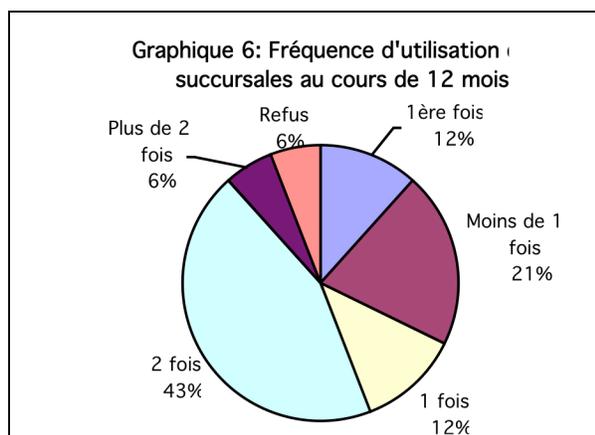
44 répondants (80 %) possèdent un compte personnel et 10 n'en n'ont pas. Seulement 2 répondants ont indiqué qu'ils utilisaient le prêt sur salaire parce qu'ils n'avaient pas de compte personnel. Le graphique 5, Motifs d'utilisation du prêt sur salaire, illustre les réponses obtenues quant aux raisons qui poussent les répondants à emprunter sur leur salaire dans ces institutions. On remarque que 3 motifs ont été soulevés plus fréquemment. D'abord, 13 personnes ont fait mention d'un mauvais dossier de crédit.⁹⁵ La rapidité et la facilité du service est le deuxième facteur le plus souvent invoqué.

Compte tenu que le prêt peut être octroyé sur place lors de la visite du client, sans attente, il n'est pas étonnant que cet argument soit avancé, comme il l'a été pour l'encaissement des chèques. Le troisième motif soulevé, Services non offerts ailleurs, n'avait naturellement pas été invoqué pour les autres services. Ce qui souligne par le fait même l'absence, dans le marché traditionnel, de la possibilité pour les personnes en quête d'un prêt à court terme, ou prêt de dépannage, d'obtenir tel prêt contre des frais décentes. Les crédits ouverts (cartes et marges de crédit) ont remplacé dans les institutions financières les petits prêts qu'elles offraient auparavant. Les consommateurs moins bien nantis et ceux qui ne possèdent pas un dossier de crédit impeccable n'ont plus semble-t-il d'autre choix que de se diriger vers le MPCC.

⁹⁵ Si un mauvais dossier de crédit explique l'impossibilité d'emprunter dans les institutions financières traditionnelles, il faut tout de même relever que certaines succursales de l'industrie du prêt sur salaire vérifient l'état du dossier de crédit avant de consentir un prêt à leurs clients.

Les prêts sur salaire obtenus avant l'entrevue

Lors de l'entrevue, 32 répondants venaient d'obtenir un prêt sur salaire et 2 renouvelaient un prêt obtenu antérieurement, pour un total de 34 personnes venant de négocier un prêt sur salaire. Le graphique 6 illustre la fréquence d'utilisation des services par les clients ayant obtenu un prêt sur salaire lors de l'entrevue. Parmi ces 32 répondants, 4 seulement faisaient appel pour la première fois au service d'un prêteur sur salaire, 7 avaient utilisé un tel service



moins de une fois par mois au cours des 12 mois précédant l'enquête, 4 répondants avaient effectué ce type de transaction une fois par mois, 15 personnes deux fois par mois, 2 répondants plus de deux fois par mois. 2 clients ont refusé de répondre à cette question. Les services déjà utilisés au cours des 12 mois précédant l'enquête, outre celui utilisé au moment de l'entrevue, sont indiqués dans le graphique 7. Un premier constat est à l'effet que 14 répondants sur 34 ont encaissé un chèque dans une succursale du MPCC dans l'année précédant l'enquête. 26 personnes sur 34 ayant fait un emprunt sur salaire lors de l'entrevue avaient déjà obtenu un autre prêt au cours de l'année et 4 personnes auraient renouvelé un prêt sur salaire.

En croisant les résultats de la fréquence d'utilisation et les prêts sur salaire utilisés au cours des 12 derniers mois, on découvre que le seul service utilisé par 14 répondants sur 26 est le prêt sur salaire lors de leur visite en succursale (les 4 personnes ayant renouvelé un prêt ne sont pas inclus dans cette liste). Parmi eux, 12 répondants ont utilisé ce service au moins une fois par mois. 8 des 12 utilisateurs qui font de ce service un usage récurrent, à chaque mois, affirment que les remboursements sont faciles à effectuer.

Il semble évident que les répondants qui font à tous les mois des emprunts sur leur salaire à venir, même ceux qui considèrent le remboursement facile, sont pris dans un cercle vicieux dans lequel le prêt sur salaire fait partie intégrante du budget mensuel.

Conclusion

Pour conclure cette partie, les résultats de notre recherche s'approchent des résultats obtenus par la recherche de 2005 de ACORN Canada⁹⁶, qui avait aussi procédé par voie d'entrevues à la sortie des succursales du MPCC. L'échantillon, se distinguant des autres recherches présentées dans le 1^{er} chapitre où le ratio homme/femme était proportionnel, démontre une plus grande représentativité des hommes que de femmes.

La fréquence d'utilisation du prêt sur salaire et les reconductions de prêts nous signalent un phénomène bien connu des consultants budgétaires, soit l'endettement en spirale, qui se manifeste ici par le fait de payer une dette et de réemprunter presque systématiquement pour «arrondir ses fins de mois», avec les frais et, par conséquent, le déficit supplémentaire, que cela implique sur le budget. Parallèlement à la recherche effectuée par ACORN, nous avons pu constater une inquiétante méconnaissance par les consommateurs du taux et des frais auxquels ils s'engagent. Cette constatation vient colorer considérablement l'étude de l'ACPS qui concluait que 69 % des utilisateurs étaient satisfaits de l'explication qui leur était donnée des modalités de remboursement.

Il est également important de mentionner que l'effort déployé pour donner une meilleure accessibilité à un compte personnel à tous les Canadiens semble porter fruit. Le fait que des consommateurs se sentent contraints de céder plus de 3 % du montant de leurs chèques pour pouvoir les encaisser et ce, incluant les chèques du gouvernement, qui devraient selon la loi être changés gratuitement, reste symptomatique. La politique de gel de chèque que pratiquent les institutions financières est, selon les utilisateurs du MPCC, l'un des motifs importants de leur utilisation du MPCC. Nous ne pouvons qu'espérer que l'instauration de l'imagerie des chèques aura pour effet non seulement de réduire le temps requis pour *dégeler un chèque* mais éliminer totalement cette problématique.⁹⁷

Attendu que les gouvernements ont estimé suffisamment important de légiférer sur l'encaissement des chèques des différents paliers du gouvernement, il est troublant de constater que le public semble aussi peu informé de ces mesures législatives et que les gouvernements ne sévissent pas plus fermement contre les infractions à ces lois.

Le prochain chapitre explore quelques alternatives aux petits prêts, offertes par différents acteurs au Canada et ailleurs.

⁹⁶ Op. cit. 81. ACORN Canada (2005).

⁹⁷ Association canadiennes des paiements. *L'imagerie des chèques au Canada : Un changement dont le temps est venu*. En ligne. Disponible à : <http://www.cdnpay.ca/home/home_fr.asp>. Consulté le 21 mars 2006.

CHAPITRE 3 : LES ALTERNATIVES AUX PETITS PRÊTS

Dans les chapitres précédents, un bref exposé des différentes recherches traitant du marché des prêteurs sur salaire a été présenté, de même que les résultats de l'enquête terrain effectuée à la sortie des succursales des prêteurs sur salaire. Le présent chapitre propose un survol des alternatives mises en place par différents acteurs du communautaire, des institutions financières et des gouvernements, en vue d'offrir aux consommateurs les petits prêts dont ils peuvent avoir besoin.

Les alternatives les mieux connues au MPCC restent sans aucun doute l'épargne, les avances de salaire offertes par les employeurs, les ententes avec les créanciers, le crédit ouvert (carte et marge de crédit), et les emprunts auprès de son entourage ou des institutions religieuses. Lorsque ces alternatives au MPCC ne sont pas disponibles ou non applicables, d'autres ressources ont été mises sur pied par certains acteurs, que nous présenterons brièvement dans la section qui suit. Il faut préciser que nous présentons les initiatives qui nous semblent plus acceptables dans l'intérêt des consommateurs.

Les alternatives que l'on retrouve dans ce chapitre ne représentent pas le résultat d'une étude exhaustive sur la question. Plusieurs initiatives ne sont pas présentées ici parce que les conditions d'admissibilité, par exemple, nous ont semblé trop restrictives; par exemple, avoir un ratio d'endettement inférieur à 70 % et posséder un compte personnel dans la succursale depuis au moins un an.⁹⁸

Alternatives en place

Aux États-Unis

Beaucoup d'alternatives ont été mises en place aux États-Unis suite au Community Reinvestment Act qui oblige les institutions financières à réinvestir dans les communautés. Nous présenterons ici quelques unes d'entre elles. Il est possible d'obtenir des informations sur d'autres alternatives sur le site Internet du Center for Responsible Lending ou dans la recherche effectuée par Blair (2005).⁹⁹

The Community Reinvestment Act (CRA)

En 1977, le gouvernement américain adoptait le Community Reinvestment Act (CRA) en vue de contrer la discrimination dont faisaient l'objet les Américains à faible revenu et ceux des quartiers défavorisés. « *The act emphasised the continuing and affirmative obligations of lending institutions to meet credit needs and make loans as well as take deposits; to actively promote and market their services int the community, including those of low and moderate income areas (Centre for Community Changes, 1981). The Act further allowed banks to meet their obligations by investing in community finance institutions such as credit unions.*»¹⁰⁰ Le

⁹⁸ Ce qui est le cas du Center for Working Families Program Loan (CWFP). Op. cit 26. Blair (2005). Pp. 25-26.

⁹⁹ Pour une liste exhaustive de programmes, voir : Center for Responsible Lending. *Alternatives to Payday Lending*. En ligne. <<http://www.responsiblelending.org/payday/alternatives.cfm>>. Consulté le 1^{er} mars 2006. Et, Op. cit 26. Blair (2005). Pp. 21-27.

¹⁰⁰ Exchange House Travellers Service et Money Advice & Budgeting Service (2004). *Creditable Alternatives*. En ligne. <http://www.mabs.ie/publications/research_papers/creditable_alternatives.pdf>. Consulté le 25 mars 2006. P. 51.

CRA n'oblige pas que les banques à maintenir une succursale dans les quartiers défavorisés mais leur impose l'obligation de contribuer à l'accessibilité financière des résidents de ces quartiers, ce qu'elles font en négociant des ententes avec les Credit Unions.

Les Credit Unions

Certaines succursales des Credit Unions américains ont tenté une expérience concluante en offrant des alternatives à l'industrie des prêteurs sur salaire. Ces alternatives incluent les: Payday Lender Rebuilder Loan, Asset Builder Loan et Credit Enhancement Plan. En échange d'un montant d'adhésion mensuel, les intérêts imposés sur les prêts sont de l'ordre d'environ 15 % par année. Les revenus générés par ces frais suffisent à couvrir les coûts du programme.¹⁰¹ Les frais d'intérêts peuvent varier d'une succursale à une autre : entre 12 et 19 %. Pour un prêt de 300 \$ à un taux d'intérêt de 14,9 % (re : succursale de l'Oregon), le coût du crédit serait de 1,71 \$ pour un prêt de 2 semaines,¹⁰². Certaines conditions s'appliquent toutefois, telle l'obligation pour les usagers de suivre des séances d'éducation à la gestion des finances personnelles. Selon les South East Credit Unions, les frais imposés sur les prêts commenceraient même à générer des profits.¹⁰³

Le North Carolina State Employees' Credit Union (NCSECU): Salary Advance Loan

Parmi les initiatives américaines dont nous avons pris connaissance, nous avons relevé celle du North Carolina State Employees' Credit Union (NCSECU), qui a développé un produit d'avances sur salaire (SALO) innovateur et efficace. Basé sur le principe d'une marge de crédit, le NCSECU offre une possibilité d'emprunt de 500 \$ à un taux d'intérêt annuel de 12 %. Les versements pour le remboursement sont déduits automatiquement lors du dépôt de la paye suivante (à condition que la paye soit en dépôt direct). S'il s'agit à la base d'un crédit ouvert, l'innovation réside dans la philosophie du programme : à chaque remboursement, un dépôt supplémentaire de 5 % est exigé pour dépôt dans le compte épargne du client afin de l'inciter à l'épargne et le conscientiser à l'importance d'un compte d'urgence. Par contre, dès que le client retire des sommes de ce compte, il devient inadmissible au programme pour une durée de 6 mois.¹⁰⁴ Cette méthode instaure à long terme des habitudes d'épargne dont le but est d'inciter le client à trouver un équilibre budgétaire.¹⁰⁵

Le Pentagon Federal Credit Union: Asset Recovery Kit

Cette initiative a été mise sur pied à la fin de 2004. Il s'agit d'un prêt maximum de 500 \$ ou d'un maximum de 80 % du salaire net de l'emprunteur. Le paiement s'effectue automatiquement par dépôt direct au moment de la prochaine paye du client. Aucun intérêt n'est imposé, mais des frais de 6 \$ sont exigés lors de l'utilisation du service. Pour un emprunt de 500\$ échelonné sur 2 semaines, les frais correspondent à un taux effectif annuel de 31,49 %.¹⁰⁶

¹⁰¹ Op. cit. 24. Member Vision (2005).

¹⁰² GRAVES. Bill. The Oregonian. *Credit unions offer loan solution*. Thursday, December 29, 2005. En ligne. <<http://www.oregonlive.com/news/oregonian/index.ssf?/base/news/1135828518262600.xml&coll=7>>. Consulté le 20 mars 2006.

¹⁰³ Op. cit. 24. Member Vision (2005). P. 3.

¹⁰⁴ Op. cit 26. Blair (2005). Pp. 21-22

¹⁰⁵ National Endowment For Financial Education. (February 27-28, 2002). *The Debt Cycle: Using Payday Loans To Make Ends Meet*. En ligne. <<http://nefe.org/pages/innovative.html>>. Consulté le 19 septembre 2005.

¹⁰⁶ Op. cit 26. Blair (2005). P. 24.

En Angleterre

Le Community Banking Partnership: Community Reinvestment Action a été mis sur pied en se basant sur l'expérience américaine. Le but ultime de ce projet est d'offrir des services financiers, par le biais d'un guichet unique, aux consommateurs actuellement exclus des institutions financières traditionnelles. À l'examen des services offerts, on retrouve la volonté de développer des alternatives accessibles et viables à l'industrie du prêt sur salaire. Plusieurs organisations ont collaboré à ce projet : le New Economics Foundation, le National Association of Credit Union Workers (NACUW) et le Community Finance Solutions de l'University of Salford. Cette initiative est possible grâce à la collaboration financière de la banque Lloyds TSB.¹⁰⁷

Post office

Les Bureaux de poste britanniques offrent des aux consommateurs des possibilités d'emprunt pour des sommes allant de 1000 à 25000£, à des taux d'intérêt annuels oscillant entre 7,9 et 14,9%. Bien que, présentement, ces prêts ne touchent pas les besoins de consommateurs comme alternative aux prêteurs sur salaire puisque le prêt doit être supérieur à 1000£, il serait facile, selon les organismes Church Action on Poverty et Debt On Our Doorstep, d'adapter les prêts offerts par les Bureaux de poste aux consommateurs ayant besoin de prêts moins élevés.¹⁰⁸

En France

Crédit municipal (Mont de Piété)

Le Crédit municipal est un service de prêt sur gage, la municipalité ayant en France le monopole sur ce type service. La municipalité offre par ce biais aux consommateurs une évaluation de leur bien à sa juste valeur et des prêts sur gage à faible taux d'intérêts.¹⁰⁹ Le Crédit municipal a été mis sur pied pour «combattre l'usure par l'octroi de prêts sur gages corporels».¹¹⁰ Il est également possible d'y obtenir, à certaines conditions, des prêts sans gage.¹¹¹

Au Canada

Si plusieurs alternatives aux prêts traditionnels sont disponibles pour les démarrages d'entreprise, les alternatives de petits prêts accessibles aux consommateurs exclus de ce type de financement par les institutions traditionnelles semblent plus limitées qu'aux États-Unis. Ces rares initiatives proviennent surtout de collaboration entre des organismes communautaires et certaines institutions financières.

Au Québec, le mouvement Desjardins a lancé en 2001 les fonds d'entraide Desjardins. «Ce produit de solidarité, en partenariat avec des organismes de consultation budgétaire du milieu, a pour objectif d'aider les personnes en difficulté financière au moyen de services conseils en

¹⁰⁷ New economics foundation. *New banking partnership sounds death knell for predatory lenders*. En ligne. <http://www.neweconomics.org/gen/news_communitybankingpartnership.aspx>. Consulté le 22 mars 2006.

¹⁰⁸ Church action on poverty et Debt On Our Doorstep (2005). *Scaling up for financial inclusion*. En ligne. <<http://www.debt-on-our-doorstep.com/scaleup.pdf>>. Consulté le 21 mars 2006. P.32

¹⁰⁹ À ce sujet, voir : Crédit municipal Toulouse. *Conditions et taux d'intérêts*. En ligne. <<http://www.credit-municipal.com/standard.php?page=101788&v=1>>. Consulté le 22 mars 2006.

¹¹⁰ Crédit municipal Toulouse. *Fonctionnement*. En ligne. <<http://www.credit-municipal.com/standard.php?page=101305&v=1>>. Consulté le 22 mars 2006.

¹¹¹ Crédit Municipal de Paris. *Le prêt personnel*. En ligne. <http://www.creditmunicipal.fr/banque_et_credits/credit_particuliers/prest_personnel>. Consulté le 26 mars 2006.

gestion budgétaire et, au besoin, d'un prêt de dépannage.»¹¹² Les prêts sont offerts généralement sans intérêt et doivent être remboursés à l'intérieur d'une période maximale de 2 ans. Les bénéficiaires doivent avoir un compte personnel chez Desjardins en vue d'effectuer les remboursements. Le capital est fourni par Desjardins à des organismes à but non lucratif qui gèrent par la suite les prêts accordés aux consommateurs suite à une consultation budgétaire et seulement pour des cas urgents.

Au Manitoba, le gouvernement provincial investit dans un projet ayant pour but d'aider les personnes à faible revenu à éviter les services offerts par l'industrie du MPCC. Le Community Financial Service Centre fournira des cours en gestion des finances personnelles ainsi que des petits prêts à court terme à un bas taux d'intérêt. Cette initiative devrait ouvrir ses portes en septembre 2006.¹¹³

À Toronto, Cash and Save offre des services similaires à ceux offerts par le MPCC, mais pas de petits prêts. Les frais pour encaisser un chèque sont de l'ordre de 4 \$ ou de 1,25 %, dépendamment du plus élevé. Les frais imposés sont plus chers que dans les institutions financières traditionnelles mais moins élevé que dans le marché du MPCC.¹¹⁴

Il est possible de prendre connaissance d'autres alternatives dans le rapport de recherche de Buckland et Thibault (Août 2003)¹¹⁵ et sur le portail canadien de la microfinance¹¹⁶, où l'on retrouve par contre surtout des initiatives pour le démarrage d'entreprise.

¹¹² Fédération des caisses Desjardins du Québec. *Les Fonds d'entraide Desjardins*. En ligne. <http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp>. Consulté le 1^{er} mars 2006.

¹¹³ Op. cit. 40. CBC (2006).

¹¹⁴ Op. cit. 66. Buckland (2005). Pp. 35-36.

¹¹⁵ Op. cit. 66. Buckland (2003). Pp. 28-29.

¹¹⁶ Portail canadien de la microfinance. En ligne. <<http://microfinance.ca/fr/index.cfm>>. Consulté le 5 mars 2006.

Préjugés et développement

Dans les dernières années, il y a eu en Angleterre, aux États-Unis et au Canada, une volonté politique d'offrir aux consommateurs une plus grande accessibilité à un compte bancaire personnel,¹¹⁷ au vu des difficultés qu'éprouvaient des consommateurs moins bien nantis à s'ouvrir un compte dans une institution financière, qui avaient pour conséquence d'ostraciser une partie de la population. Ce mouvement, mieux connu sous le slogan «*banking the unbanked*» est aussi poussé par les Credit Unions américains: "*And most importantly giving the unbanked access to become banked and the underbanked to become the perfectly banked!*"¹¹⁸

Mais tous les acteurs ne semblent toutefois pas intéressés à ouvrir leurs portes aux clients de l'industrie des prêts sur salaire. Blair¹¹⁹ affirme :

Unlike "unbanked" and remittance initiatives which they have supported, most commercial banks seem indifferent, if not skeptical, of the payday loan market. First, and foremost, they are not convinced that a business case can be made for this product line, though a small, but growing number of credit unions are trying to develop economically viable models. For the most part, however, depository institutions seem to perceive payday loans as not only unprofitable, but also fraught with reputational risk and regulatory animosity. Concerns regarding reputational risk are closely associated with skepticism over profitability: most bank officials we interviewed perceived the product as too high risk to offer profitably except at extremely high interest rates, thus inviting criticism from media, public policy officials, and consumer advocates.

Le rapport Blair (2005)¹²⁰ affirme pourtant que les institutions financières pourraient développer de bonnes alternatives aux succursales de l'industrie de prêt sur salaire. En premier lieu, les infrastructures physiques et organisationnelles déjà présentes au sein des institutions financières assureraient des coûts d'exploitation réduits. En deuxième lieu, les pertes liées aux non remboursements des clients pourraient être minimisées en instituant le dépôt direct des salaires ainsi que le remboursement automatique des emprunts. En troisième lieu, les institutions financières ne sont pas dépendantes exclusivement des revenus liés à l'exploitation d'un seul produit ou d'un seul service. De plus, selon Blair, les institutions financières peuvent compter sur la possibilité que les usagers de ces services utiliseraient éventuellement d'autres produits offerts par l'entreprise.

Sans limiter le développement des petits prêts par et dans les institutions financières, il semblerait tout de même judicieux que ces institutions veillent à reprendre leurs activités traditionnelles et qu'elles offrent à nouveau des petits prêts aux consommateurs moins bien nantis. Cela pourrait même faire partie d'un programme de réinvestissement dans la communauté comme ceux qui sont en place aux États-Unis et en Angleterre.¹²¹

¹¹⁷ Au Canada, voir : Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Ouverture d'un compte de banque*. En ligne. <http://acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/bankingrights_f.asp?Item=Intro>. Consulté le 12 février 2006.

¹¹⁸ Op. cit. 14. *The Unbanked and Underbanked*.

¹¹⁹ Op. cit 26. Blair (2005). P. 10.

¹²⁰ Op. cit 26. Blair (2005).

¹²¹ Les Credit Unions américains et britanniques semblent bénéficier de cet apport provenant d'une collaboration plus étroite avec les banques. Au sujet des investissements des banques américaines dans la communauté, il faut se rappeler qu'elles ont l'obligation légale de le faire, du fait de leur retrait des services aux communautés dites plus à risque.

Il serait intéressant également que les différents paliers de gouvernement étudient l'applicabilité et la transposition du modèle de Mont de piété au Canada. Il pourrait sûrement être intéressant de voir se développer un outil similaire dans les villes canadiennes, l'implication des autorités étant une garantie que les conditions usuraires seraient évitées.

Au Canada, même s'il existe certaines alternatives offertes par des organismes à but non lucratif en collaboration avec certaines institutions financières, il demeure que les organismes n'ont pas le financement nécessaire pour faire face à la publicisation de leurs alternatives puisqu'ils n'ont pas les ressources nécessaires pour faire face à une trop grande affluence auprès de leurs ressources.

Conclusion

L'avènement du marché parallèle du crédit a certes profité du vide laissé par le retrait des institutions financières du marché des petits prêts. Bien que les institutions financières proposent des alternatives sous forme de crédit ouvert (cartes et marges de crédit), les consommateurs moins bien nantis et ceux qui ont un mauvais dossier de crédit se retrouvent sans accès à un petit prêt, qu'il soit d'urgence ou de dépannage, de même qu'au crédit ouvert. Ce sont souvent ces consommateurs qui utilisent les MPCC.

D'autres utilisent abondamment le service d'encaissement de chèque. Contrairement à ceux qui se voient forcés de se tourner vers les prêts sur salaire par manque d'alternative, ces consommateurs se tournent plutôt vers les succursales qui offrent l'encaissement de chèque pour des motifs liés à la rapidité et la simplicité du service ou pour éviter de se soumettre aux pratiques de gel de chèque par les institutions financières.

Le MPCC offre donc plusieurs services qui répondent à des besoins des consommateurs, besoins que les institutions financières refusent de combler. Mais à quel prix ?

Comme nous l'avons souligné, les taux d'intérêt effectifs annuels des prêts sur salaire oscillent entre 300 et 900 %, pouvant même dépasser les 1000 %. Le taux d'intérêt usuel calculé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada sur un prêt de 300 \$, soit 435 %, n'a pas été nié par l'Association des prêteurs sur salaire lors de la consultation sénatoriale. Le problème lié aux taux excessifs des intérêts associés aux prêts sur salaire touche aussi les États-Unis. Certaines alternatives ont par ailleurs été développées, au Canada et ailleurs, afin de tenter d'offrir aux consommateurs d'autres options pour l'obtention de petits prêts, plus soucieuses du respect des lois visant la protection du consommateur.

Les résultats de notre enquête terrain ont permis d'identifier certaines des caractéristiques des utilisateurs des succursales du MPCC et de leur utilisation des services offerts. Premier constat : les caractéristiques sociodémographiques des répondants à notre enquête sont similaires à celles qui ont été relevées par les études précédentes. Certains usagers (environ 30 %) continuent à utiliser le service d'encaissement de chèque du MPCC pour transiger des chèques du gouvernement fédéral, malgré le fait que les succursales bancaires aient l'obligation légale d'encaisser gratuitement ce type de chèques. Les répondants justifient l'utilisation du MPCC pour la rapidité et la facilité du service qu'ils y trouvent. L'arrivée des chèques électronique dans les échanges entre les institutions financières devrait permettre, entre autres, un meilleur accès à leur argent par les consommateurs. Actuellement, certaines institutions financières ont pour pratique de geler les chèques pour une période allant jusqu'à 10 jours. La majorité des répondants possédant un compte personnel, il nous est permis de croire

que certains usagers du MPCC ont besoin de leur argent immédiatement et qu'ils se voient contraints d'engager des frais supplémentaires pour y avoir accès. Si la majorité des répondants (65 %) de notre enquête reconnaissent que les frais encourus dans les succursales du MPCC sont plus élevés que ceux qu'imposent les institutions financières, il se trouve tout de même que 35 % des répondants pour ignorer ou refuser d'admettre ce fait

Notre étude confirme aussi que les utilisateurs des prêts sur salaire ont un travail à temps plein ou partiel. D'emblée, près de 55 % des répondants reconnaissent le coût plus élevé du prêt sur salaire, comparativement aux autres types de prêts. Ce coût est d'autant plus élevé que les utilisateurs peuvent renouveler de tels prêts, quoique à des taux absolument effarants. Les répondants ont tout de même affirmé qu'il leur était facile de rembourser ces prêts sur salaire. Par contre, la fréquence de l'utilisation du prêt sur salaire démontre, pour la majorité des répondants, qu'ils sont prisonniers d'un endettement en spirale. Bien que l'Association des prêteurs sur salaire ait développé un code de bonne pratique où la reconduction d'un prêt n'est plus tolérée, plusieurs répondants nous ont affirmé effectuer un emprunt sur salaire plus d'une fois par mois. Comme l'ont constaté les études précédentes, les usagers des prêts sur salaire sont généralement plus âgés que ceux qui n'utilisent que les services d'encaissement de chèques. Par contre, et contrairement aux données avancées par l'ACPS, la majorité des utilisateurs qui formaient notre échantillon a un revenu inférieur à 40 000 \$.

Les raisons invoquées à l'appui de l'utilisation de ce service sont sans grande surprise : mauvais dossier de crédit, rapidité et facilité du service et services non offerts ailleurs. Le fait que le service ne soit pas offert ailleurs illustre le fait que les répondants n'ont d'autres choix que d'utiliser ce type de prêt et, ce, même si les taux en vigueur ne font que creuser plus encore le gouffre économique dans lequel ils se trouvent bien souvent. Il semble certain que l'accessibilité à d'autres types de prêt, à des taux plus raisonnables, pourrait à elle seule servir à améliorer la situation économique de nos répondants.

Il est intéressant de noter que la législation québécoise et la jurisprudence qui s'est développée dans la province semblent avoir eu pour effet d'éloigner l'industrie du prêt sur salaire. Par contre, on peut déplorer le fait que les alternatives n'y semblent pas plus développées que dans le reste du Canada, alors que ces services dispendieux n'existent que pour combler une demande de la part des consommateurs, demande qui est ignorée, à toutes fins pratiques, par les institutions traditionnelles.

L'avènement des prêteurs sur salaire a été possible grâce au retrait du marché des petits prêts des institutions financières et au développement du marché et des offres de crédit ouvert, qui devaient combler le besoin des consommateurs. Au vu de cela, il est à tout le moins inquiétant de constater que certaines institutions financières sont actionnaires de compagnies de prêts sur salaire et qu'elles investissent dans une industrie qui a pris son essor suite à leur désengagement, une industrie qui reconnaît ouvertement ne pas respecter les lois canadiennes et dont les activités sont interdites dans la majorité des états américains.

Nous avons constaté que l'industrie justifie les frais exorbitants qu'elle impose par les coûts excessifs de la mise en place des structures entourant les prêts sur salaire plutôt que par les risques trop élevés de ces prêts à une clientèle trop à risques. Ces derniers ont en effet un salaire à mettre en garantie.

L'Union des consommateurs, comme la majorité des associations de consommateurs du Québec, ne croit pas qu'un meilleur encadrement selon les demandes de l'industrie du prêt sur salaire soit la solution, considérant, entre autres, le développement exponentiel de l'industrie et

tenant compte de la position des associations de consommateurs américains qui constatent que la réglementation américaine a été mise en place conformément aux demandes et aux positions de l'industrie plutôt que dans le but d'assurer une meilleure protection des consommateurs.

Comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, les profits de l'industrie du MPCC sont à la hausse. Il est bon de se rappeler que les profits de l'industrie proviennent des frais colossaux imposés à des clients qui n'ont d'autre alternative que d'utiliser les prêts qui y sont offerts pour tenter de boucler leur budget. Plutôt que d'y voir une source de profit additionnelle, les institutions financières, au lieu d'investir dans ces marchés parallèles, devraient reconsidérer leurs responsabilités sociales et veiller à développer des produits accessibles en vue de venir en aide aux consommateurs qui sont démunis face au manque d'options quand il s'agit de tenter d'obtenir un petit prêt.

RECOMMANDATIONS

Nos recommandations ont été divisées en 4 volets, suivant les thèmes abordés dans notre recherche : 1) encaissement de chèques; 2) prêt sur salaire; 3) alternatives; et, 4) autres.

Encaissement de chèques

- Considérant que 30 % des répondants de notre échantillon ont encaissé des chèques provenant du gouvernement fédéral, se voyant ainsi imposer des frais de transactions;
- Considérant que la Loi sur les banques prévoit que ces institutions ont l'obligation de transiger ces effets sans frais;
- Considérant que la législation québécoise interdit l'imposition de frais pour l'encaissement des chèques provenant des gouvernements fédéral, provincial et municipal;
- Considérant que le gel de chèque est une des politiques des institutions financières qui entraînent, pour plusieurs utilisateurs ayant un compte personnel dans l'une de ces institutions, le recours au MPCC ;

L'Union des consommateurs recommande

2. Qu'une campagne d'information soit entreprise par l'agence de la consommation en matière financière pour informer les consommateurs que les banques canadiennes sont tenues par la loi d'encaisser sans frais les chèques émis par le gouvernement fédéral, même en l'absence de compte personnel;
3. Que les institutions financières, au vu des technologies existantes, revoient ses politiques de gel de chèque en vue d'éliminer les abus de ces politiques et ses effets néfastes;
4. Que la législation des provinces, à l'image de celle qui est en vigueur au Québec, interdise totalement l'imposition de frais pour l'encaissement des chèques émis par les gouvernements;
5. Que les gouvernements s'assurent de l'application intégrale des dispositions interdisant l'imposition de tels frais et que des enquêtes soient menées en vue de discipliner les délinquants;

Prêt sur salaire - Taux d'intérêt criminel

- Considérant qu'un projet du Sénat vise à abaisser le taux d'intérêt considéré comme criminel;
- Considérant que l'Association canadienne des prêteurs sur salaire effectue un lobbying intense en vue de faire augmenter le taux d'intérêt usuraire;
- Considérant qu'un lobbying semblable, mené aux États-Unis, a eu pour conséquence d'amener le pouvoir politique à légiférer en faveur de l'industrie;
- Considérant la méconnaissance dont fait preuve la population du taux d'intérêt criminel et du calcul de ce taux d'intérêt;

L'Union des consommateurs recommande

6. Que le gouvernement fédéral envisage une baisse du pourcentage d'intérêt qui peut être considéré comme un taux d'intérêt criminel;
7. Qu'une campagne d'éducation soit entreprise pour informer les consommateurs de l'existence des dispositions fixant le taux d'intérêt criminel, de ses modalités d'application et des recours possibles;
8. Que les associations de consommateurs soient associées à l'élaboration et à la réalisation de telles campagnes d'informations et que les ressources nécessaires soient mises à leur disposition pour leur permettre de remplir adéquatement leur mandat;

Prêt sur salaire - Application de la Loi

- Considérant que la jurisprudence s'entend pour juger illégaux les taux d'intérêts imposés aux consommateurs par l'industrie de prêt sur salaire;
- Considérant que les recours collectifs réglés à ce jour ne semblent indemniser les consommateurs que pour une portion minime des intérêts criminels qui leur ont été imposés;
- Considérant que les commerces qui utilisent ces pratiques illégales ont pignon sur rue :

L'Union des consommateurs recommande

9. Que les gouvernements fédéral et provinciaux dégagent les ressources nécessaires pour que des enquêtes soient menées en vue d'un assainissement du marché et d'une meilleure protection des consommateurs;
10. Que les gouvernements s'assurent de l'application scrupuleuse des dispositions interdisant l'imposition de frais ou intérêts dépassant le taux légal et que des poursuites soient entreprises en vue de mettre à l'amende et de discipliner les contrevenants;
11. Que les gouvernements veillent à imposer des règles strictes sur les indications qui doivent être transmises aux consommateurs relativement au taux d'intérêt qui leur est imposé et sur tous les frais que doivent indiquer ces mentions obligatoires et qu'ils veillent à une application scrupuleuse de ces règles;
12. Que les gouvernements imposent par voie législative une compensation intégrale pour les consommateurs à qui auraient été imposés des taux d'intérêt criminels.

Alternatives

- Considérant que le besoin que combler les prêts sur salaire en sont un d'accessibilité à des petits prêts;
- Considérant que les institutions financières se sont dégagées de ce genre de service;
- Considérant la responsabilité sociale des institutions financières et leur obligation qui devrait en découler d'investir dans les communautés défavorisées;
- Considérant que les coûts des prêts sur salaire offerts par le MPCC découlent des coûts des structures administratives et locatives plutôt que des risques accrus que provoquerait un nombre élevé de mauvaises créances;
- Considérant que devrait découler du droit à l'accessibilité à un compte personnel dans une institution financière le développement de services à la clientèle adéquats et adaptés;
- Considérant que plus de 95% de la clientèle du MPCC possède déjà un compte personnel et sont donc déjà clients des institutions financières;
- Considérant que les structures administratives et locatives des institutions financières sont déjà en place et que leurs activités leur permettent d'importantes économies d'échelle;
- Considérant l'initiative mise sur pied par le North Carolina State Employees;

L'Union des consommateurs recommande

13. Que l'initiative du North Carolina State Employees soit étudiée de près en vue de déterminer la possibilité et la pertinence de la mise sur pied d'une semblable initiative au Canada;
14. Que les gouvernements étudient de près la possibilité et la pertinence de la mise en place de services similaires à ceux qui sont offerts par les gouvernements par le biais des Monts de piété en vue d'une application à des petits prêts;
15. Que le gouvernement étudie la pertinence d'élargir les droits des consommateurs à certains services obligatoires de la part des institutions financières;
16. Que les associations de consommateurs soient impliquées dans les recherches et les études mentionnées et que les ressources nécessaires soient mises à leur disposition pour leur permettre de remplir adéquatement leur mandat.

Autres

- Considérant que certaines institutions financières investissent dans une industrie dont certaines des pratiques ont été déclarées illégales par les tribunaux canadiens;
- Considérant que cette industrie prospère du fait du refus par les institutions financières d'offrir certains services à des clientèles moins bien nanties;

L'Union des consommateurs recommande

17. Que le Bureau de la concurrence et le Bureau de l'éthique veillent à ce que soit entreprise une enquête visant à faire la lumière sur l'implication financière de certaines institutions bancaires dans l'industrie et de l'effet de cette implication sur la mise en place d'alternatives aux pratiques usuraires;

MÉDIAGRAPHIE

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Comprenez et exercez vos nouveaux droits en matière bancaire : Encaissement des chèques du gouvernement du Canada.

http://acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/bankingrights_f.asp?Item=govChequeMenu

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Le coût des prêts sur salaire.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/PaydayLoans/CostOfPaydayLoans_TOC_f.asp

Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Mars 2005. L'expérience des services financiers et la connaissance de l'ACFC - le point de vue du public.

http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/medias/PDFs/PublicExpFinServAwareRpt_f.pdf

Agence de la consommation en matière financière du Canada. Ouverture d'un compte de banque. http://acfc.gc.ca/fra/consommateurs/droits/bankingrights_f.asp?Item=Intro

Assemblée Législative de l'Ontario. Projet de loi 193. 2005. Loi traitant des prêts sur salaire.

http://www.ontla.on.ca/documents/Bills/38_Parliament/Session1/b193_f.htm

Association canadiennes des paiements. L'imagerie des chèques au Canada : Un changement dont le temps est venu. http://www.cdnpay.ca/home/home_fr.asp

Association canadienne des prêteurs sur salaire (ACPS). Code de déontologie des meilleures pratiques de gestion. http://www.cpla-acps.ca/francais/code_fr.htm

Association canadienne des prêteurs sur salaire. L'histoire de l'industrie du prêt du salaire au Canada. http://www.cpla-acps.ca/francais/history_fr.htm

Association canadienne des prêteurs sur salaire. 2005. Qui sont les consommateurs du secteur des prêts sur salaire au Canada ? 39 pages.

http://www.cpla-acps.ca/francais/reports_fr.htm

Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada). Novembre 2004: Protecting Canadians' Interest: Reining in the Payday Lending Industry.

http://acorn.org/fileadmin/International/Canada/Reports/Payday_Lending_Report.pdf

Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada). Novembre 2005. Survey on Payday Loan Users in Toronto and Vancouver. Enquête réalisée par STRATCOM. Strategic Communications. 28 pages.

http://acorn.org/uploads/media/ACORN_Canada_Payday_Lending_Survey_-_Nov_2005.pdf

Association pour l'investissement responsable (AIR).

<http://www.socialinvestment.ca/French/indexfrench.htm>

BEAUDOIN. Lise. Le Journal du Barreau. Prêt sur gage : Les recours sont nombreux mais.... Volume 32 - numéro 2 - 1er février 2000.

<http://www.barreau.qc.ca/journal/frameset.asp?article=/journal/vol32/no2/gage2.html>

BLAIR. Sheila. (June 2005). Low-Cost Payday Loans: Opportunities and Obstacles. http://www.aecf.org/publications/data/payday_loans.pdf

BUCKLAND. Jerry et Martin THIBAULT. Mars 2005. Fringe Banking in Winnipeg's North End, 55 pages. www.policyalternatives.ca/documents/Manitoba_Pubs/2005/fringe_banking.pdf

BUCKLAND. Jerry et Martin THIBAULT. Août 2003. The Rise of Fringe Financial Services in Winnipeg's North End: Client Experiences, Firm Legitimacy and Community-Based Alternatives. En ligne. Consulté le 1er décembre 2005.

Bureau du surintendant des faillites Canada. Archambault. Richard. 2005. A Comparative profile of Bankrupts with Payday Loans. Septembre 2005. 9 pages.

CBCnews. Market Place. Loan company charged in criminal interest-rate case. 20 janvier 2006. http://www.cbc.ca/consumers/market/murmurs/archives/2006/20060120_interest.html

CBCNews (13 mars 2006). Proposed law would regulate payday loan companies. http://www.cbc.ca/manitoba/story/mb_money-management-20060313.html

Center for Responsible Lending. Alternatives to Payday Lending. <http://www.responsiblelending.org/payday/alternatives.cfm>

Center for Responsible Lending. Federal and states updates. http://www.responsiblelending.org/fed_state_update/index.cfm

Center for Responsible Lending, What's At Stake?: Oppose Advantages for Predatory Lenders. <http://ga3.org/campaign/hr1295/explanation>

Center for Responsible Lending. Payday lending: The debt trap. <http://responsiblelending.org/payday/index.cfm>

Centre pour la défense de l'intérêt (PIAC). Michael Grant and Sue Lott. Novembre 2002. Fringe lending and « alternative » banking: the consumer experience. <http://www.piac.ca/fringelendingrpt1.pdf>

Centre pour la défense de l'intérêt (PIAC). John Lawford. Décembre 2003. Pragmatic Solutions to Payday Lending: Regulating Fringe Lending and "Alternative" Banking, 63 pages. <http://www.piac.ca/fringelendingrpt2.pdf>

Church action on poverty et Debt On Our Doorstep (2005). Scaling up for financial inclusion. <http://www.debt-on-our-doorstep.com/scaleup.pdf>

Code civil du Québec
<http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/CCQ/CCQ.html>

Code criminel, [L.R. 1985, ch. C-46]. Article 347. <http://www.canlii.org/ca/loi/c-46/art347.html>

Cour du Québec, Consolidated Financial v. Forde and Gentile, 2005 BCPC 209 (CanLII).
<http://www.canlii.org/bc/cas/bcpc/2005/2005bcpc209.html>

Cour du Québec. « Division des petites créances ». J.B. Finance Inc. c. Lepage, 2004 IJCan 38962 (QC C.Q.). <http://www.canlii.org/qc/jug/qccq/2004/2004qccq45499.html>

Cour du Québec. « Division des petites créances ». Corp. Crédit Trans-Canada c. Bélanger, 2003 IJCan 15217 (QC C.Q.) : Date : 2003-01-08 Dossier : 755-32-003923-028

Cour du Québec. « Division des petites créances ». Bénéficial Canada Inc. c. Sirois, juge Yvan Mayrand, C.Q. Iberville, 755-22-000187-974, 11 janvier 2000, REJB 2000-16796.

Cour du Québec. « Division des petites créances ». Mayer c. Leyva, juge Danielle Richer, C.Q. Montréal, 500-17-004150-986, 31 mai 2000, REJB 2000-18791. : Date : 2004-10-15 : Dossier : 130-32-000669-034

Cour du Québec. Loi sur la protection du consommateur, L.R.Q., chapitre P-40.1, Article 41.
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html.

Cour du Québec. Loi sur la protection du consommateur. Article 322. 1978, c. 9, a. 322; 1986, c. 91, a. 667.
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html

Cour Supérieure de Justice (Cour des Petites Créances). Numéro de dossier : 04--Sc-089276. Affordable Payday Loans C. Jevon Firth. Prononcés à l'audience par le Juge suppléant G.C. House. le 18 mars 2005, à Ottawa.

Cour supérieure de l'Ontario. Dossier no. 05-CV-294691CP. 5 décembre 2005.
http://www.mcnallycuming.com/instaloan/pdfs/court_order.pdf

Crédit Municipal de Paris. Le prêt personnel.
http://www.creditmunicipal.fr/banque_et_credits/credit_particuliers/premier_personnel

Crédit municipal Toulouse. Conditions et taux d'intérêts.
<http://www.credit-municipal.com/standard.php?page=101788&v=f>

Crédit municipal Toulouse. Fonctionnement.
<http://www.credit-municipal.com/standard.php?page=101305&v=1>

Délibérations du comité sénatorial permanent des Banques et du commerce. Fascicule 18 - Témoignages du 27 octobre 2005. Présentation de l'Association canadienne des prêteurs sur salaire.
http://www.parl.gc.ca/38/1/paribus/commbus/senate/com-f/bank-f/18evb-f.htm?Langauge=F&Parl=38&Ses=1&comm_id=3

DIMITROV. Peter. (26 mars 2002). B.C. - The best democracy money can buy?
http://www.bcpolitics.ca/left_moneycanbuy.htm

Ernst & Young. Groupe des services en matière de politique fiscale. Octobre 2004. The Cost of Providing Payday Loans in Canada. 62 pages.

http://www.cpla-acps.ca/francais/measuring_fr.htm

Exchange House Travellers Service et Money Advice & Budgeting Service (2004). Creditable Alternatives.

http://www.mabs.ie/publications/research_papers/creditable_alternatives.pdf

Fédération des caisses Desjardins du Québec. Les Fonds d'entraide Desjardins.

http://www.desjardins.com/fr/a_propos/profil/engagement/fonds_entraide.jsp

GRAVES. Bill. The Oregonian. Credit unions offer loan solution. Thursday, December 29, 2005.

<http://www.oregonlive.com/news/oregonian/index.ssf?/base/news/1135828518262600.xml&coll=7>

Groupe de travail sur le MPCC : Comité de mesures en matière de consommation. Automne 2002. Documents de consultation sur les options stratégiques pour régler les préoccupations relatives au marché parallèle du crédit à la consommation.

[http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/CMC_credit_fr.pdf/\\$FILE/CMC_credit_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/CMC_credit_fr.pdf/$FILE/CMC_credit_fr.pdf)

HULCHANSKI. J. David (August 2001). A Tale of Two Canadas. Homeowners Getting Richer, Renters Getting Poorer: Income and Wealth Trends in Toronto, Montreal and Vancouver, 1984 and 1999. Dans Centre for Urban and Community Studies. Research Bulletin #2.

<http://news.utoronto.ca/bin2/010808a.asp>

JONES. Ken. P. BERMINGHAM and T. ERGUDEN. 2005. Payday Lenders, a location Analysis. Rapport préparé pour l'Association des banquiers canadiens. Février 2005.

Portail canadien de la microfinance. <http://www.microfinance.ca/fr/>

Loi sur la protection du consommateur. Article 321. 1978, c. 9, a. 321; 1984, c. 47, a. 128; 1988, c. 45, a. 8; 1999, c. 40, a. 234; 2002, c. 45, a. 550; 2004, c. 37, a. 90.

http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/P_40_1/P40_1.html

Major holders for Dollar Financial Corp. (DLLR). <http://finance.yahoo.com/q/mh?s=DLLR>

McNally Cuming Raymaker Alberta Injury Lawyers. Installoan payday class action settlement.

<http://www.mcnallycuming.com/installoan/>

Member Vision. Focus on SouthEast Credit Unions. Credit Union Create Alternatives to Payday Lending. December 2005. Volume1: Issue 1.

<http://www.secorp.org/downloads/files/newsletters/Dec05.pdf>

MoneyMart Class Action. <http://www.moneymartclassaction.com/>

National Endowment For Financial Education. (February 27-28, 2002). The Debt Cycle: Using Payday Loans To Make Ends Meet. <http://nefe.org/pages/innovative.html>

National Money Mart Company. About us. <http://www.moneymart.ca/about.asp>

New economics foundation. *New banking partnership sounds death knell for predatory lenders.* http://www.neweconomics.org/gen/news_communitybankingpartnership.aspx

Notice of the proposed settlement of the national money mart class, McNally Cuming Raymaker, action http://www.moneymart.ca/paydayloans/ab_notice_of_agrmnt.asp

Ontario Superior Court of Justice. Settlement agreement. Court file No. 05-CV-294691CP. 3rd day of October, 2005. <http://www.mcnallycuming.com/instaloan/pdfs/Settlement.pdf>

Projet de Loi S-19, modifiant le Code Criminel (taux d'intérêt criminel), déposé par la Sénateur Madeleine Plamondon le 17 novembre 2004.

Provincial Court of British Columbia. 20050525. Consolidated Financial v. Forde and Gentile, 2005 BCPC 209 (CanLII). <http://www.canlii.org/bc/cas/bcpc/2005/2005bcpc209.html>

Radio-Canada. Nouvelles en profondeur. 19 janvier 2006. L'endettement des Canadiens : Endettement record.
<http://www.radio-canada.ca/nouvelles/Economie-Affaires/2006/01/10/006-endettement-record.shtml>

RAMSAY. Iain. 2000. Accès au crédit sur le marché parallèle du crédit à la consommation. [http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/\\$FILE/ramsay_fr.pdf](http://cmcweb.ca/epic/internet/incmc-cmc.nsf/vwapj/ramsay_fr.pdf/$FILE/ramsay_fr.pdf)

Ministère de la Justice Canada, Règlement sur l'accès aux services bancaires de base (DORS/2003-184) et Banques, Loi sur les (1991, ch. 46).
<http://lois.justice.gc.ca/fr/B-1.01/index.html>

Rent Cash Inc. Corporate Presentation (September 2005). <http://rentcash.ca/>

Responsible Credit. Exclusion sociale, prêt abusif, taux plafonds contre l'usure.
<http://www.credit-responsable.net/index.php?id=1981&viewid=36930>

ROBINSON. Chris. Atkinson School of Administrative Studies. York University. 2005. Regulating Payday Loans and the underbelly of Canadian Society.
<http://www.departments.bucknell.edu/management/apfa/Kilkenny%20Papers/Robinson.doc>

Sénat du Canada. projet de loi s-19. Loi modifiant le Code criminel (taux d'intérêt criminel). 1re session, 38e législature, 2004-2005.
http://www.parl.gc.ca/38/1/parlbus/chambus/senate/bills/public/S-19/S-19_3/S-19_text-f.htm

The Cash Store. 2005 Annual Report.
<http://www.rentcash.ca/Uploads/Objects/annual-lores.pdf>

The Unbanked and Underbanked; A Process of Growth for Banks, Credit Unions and CUSO's. http://www.industrypages.com/clmman/publish/article_41.shtml

Toronto Stock Exchange (TSX). The Cash Store (RCS).
http://www.tsx.com/HttpController?GetPage=QuotesViewPage&DetailedView=DetailedPrices&QuoteSymbol_1=RCS-T&Market=T&Language=en

ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE

Code _____ date : _____ heure : _____

1. Quel(s) service(s) avez-vous utilisé(s) aujourd'hui?

- | | |
|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Prêts | 10 <input type="checkbox"/> Avance de fonds |
| 2 <input type="checkbox"/> Petits prêts à court terme | 11 <input type="checkbox"/> Transfert d'argent |
| 3 <input type="checkbox"/> Auto en gage | 12 <input type="checkbox"/> Carte de débit |
| 4 <input type="checkbox"/> Renouvellement du prêt | 13 <input type="checkbox"/> demande, obtention de carte |
| 5 <input type="checkbox"/> Encaissement de chèque | 14 <input type="checkbox"/> dépôt sur la carte |
| 6 <input type="checkbox"/> personnel | 15 <input type="checkbox"/> Dépôt d'argent |
| 7 <input type="checkbox"/> gouvernemental | 16 <input type="checkbox"/> dans un compte personnel |
| 8 <input type="checkbox"/> salaire | 17 <input type="checkbox"/> international |
| 9 <input type="checkbox"/> autre | 18 <input type="checkbox"/> Autre, spécifiez _____ |

2. Dans la dernière année, combien de fois avez-vous eu recours aux services de ce genre de commerce?

- | | |
|--|--|
| 19 <input type="checkbox"/> Première fois (passer à la question q 7) | 22 <input type="checkbox"/> Deux fois par mois |
| 20 <input type="checkbox"/> Moins d'une fois par mois | 23 <input type="checkbox"/> Plus de deux fois par mois |
| 21 <input type="checkbox"/> Une fois par mois | 24 <input type="checkbox"/> NSP/refus |

3. Quels étaient les services utilisés lors de vos dernières visites à ce genre de commerce ?

- | | |
|--|---|
| 25 <input type="checkbox"/> Prêts (si prêt, q 4, si pas prêt, 7) | 34 <input type="checkbox"/> Avance de fonds |
| 26 <input type="checkbox"/> petits prêts à court terme | 35 <input type="checkbox"/> Transfert d'argent |
| 27 <input type="checkbox"/> auto en gage | 36 <input type="checkbox"/> Carte de débit |
| 28 <input type="checkbox"/> renouvellement du prêt | 37 <input type="checkbox"/> demande, obtention de carte |
| 29 <input type="checkbox"/> Encaissement de chèque | 38 <input type="checkbox"/> dépôt sur carte |
| 30 <input type="checkbox"/> personnel, | 39 <input type="checkbox"/> Dépôt d'argent |
| 31 <input type="checkbox"/> gouvernement | 40 <input type="checkbox"/> dans un compte personnel |
| 32 <input type="checkbox"/> salaire | 41 <input type="checkbox"/> international |
| 33 <input type="checkbox"/> autre | 42 <input type="checkbox"/> Autre, spécifiez _____ |

4. Pour rembourser votre prêt, diriez-vous que vous avez eu

- | | |
|--|--|
| 43 <input type="checkbox"/> De la difficulté | 44 <input type="checkbox"/> De la facilité (à le rembourser) |
|--|--|

5. Connaissez-vous le taux d'intérêt lié à ce prêt? 45 Non 46 Oui 47 combien _____ %**6. Si vous avez déjà renouvelé un prêt, quels étaient les frais de renouvellement? 48****7. Pourquoi faites-vous affaires avec ce genre de commerce plutôt qu'avec une banque ou une Caisse populaire?****A) Par obligation**

- 49 Gels de chèque
 50 Pas de compte personnel
 51 Éloignement des institutions financières
 52 Mauvais dossier de crédit
 53 Situation d'urgence
 54 Autre, spécifiez _____

B) Par choix

- 55 Rapidité et facilité du service
 56 Heures d'ouverture
 57 Proximité
 58 Services offerts, spécifiez
 59 Autre, spécifiez _____

C) Ne sait pas

- 60 Banalisation
 61 NSP/refus

8. Est-ce que ce commerce vous a imposé d'autres frais? 62 non 63 oui**64 Si oui, quels sont-ils? (Si possible, indiquer les montants)**

9. Comment comparez-vous les frais payés ici à ceux des banques ou Caisses populaires?

- 65 Moins chers
 66 Plus chers
 67 Identiques
 68 NSP/refus

10. Avez-vous un compte personnel dans une banque ou une caisse populaire?

- 69 Oui
 70 Non, pourquoi? 71 Par choix 72 Impossibilité 73 Par ignorance

Questions socioéconomiques**11. Le répondant est ?**

- 74 Un homme 75 Une femme

12. À quel groupe d'âges appartenez-vous?

- 76 18-24 ans 80 55-64 ans
 77 25-34 ans 81 65 ans et plus?
 78 35-44 ans 82 NSP/refus
 79 45-54 ans

13. Combien d'années d'études avez-vous complétées?

- 83 7 années ou moins (primaire) 86 16 années ou plus (universitaire)
 84 8 à 12 années (secondaire) 87 NSP/refus
 85 13 à 15 années (collégial)

14. Vivez-vous...

- 88 Seul(e) 91 Chez vos parents
 89 Avec un(e) conjoint(e) 92 En résidence
 90 En colocation 93 NSP/ refus

15. Avez-vous un ou plusieurs enfants à charge?

- 94 Aucun 97 3 enfants
 95 1 enfant 98 4 enfants ou plus
 96 2 enfants 99 NSP/refus

16. Quel est votre statut de résidence?

- 100 Propriétaire 103 Autre, spécifiez
 101 Locataire/colocataire 104 NSP/refus
 102 Chambreur

17. Quel est votre statut d'emploi ?

- 105 Travailleur à temps plein (30 h +/sem.) 111 En arrêt de travail (CSST, maternité, sabbatique, sans solde, etc.)
 106 Travailleur à temps partiel
 107 Travailleur autonome 112 Au foyer
 108 Travailleur occasionnel ou à contrat 113 Retraité/préretraité
 109 Chômeur ou chercheur d'emploi 114 Étudiant
 110 Prestataire de sécurité du revenu 115 NSP/refus

18. Quel est votre revenu annuel brut (avant impôt)?

- 116 Moins de 20 000 \$
 117 Entre 20 000 \$ et 39 999 \$
 118 Entre 40 000 \$ et 59 999 \$
 119 Entre 60 000 \$ et 79 999 \$
 120 80 000 \$ et plus
 121 NSP/refus

ANNEXE 2 : CALCUL DU TAUX DU TAUX D'INTÉRÊT*

*Tel que proposé par ACORN CANADA¹²²

KARP ACTUARIAL SERVICES LTD.

Ian M. Karp, F.S.A., F.C.I.A.

November 3, 2004

BY FAX AND MAIL (5 pages, including this page)

Mr. Christopher J. Foy
McGrady, Baugh & Whyte
Lawyers
400 - 2695 Granville Street
Vancouver, B.C. V6H 3H4
Fax (604) 734 - 7009

Collingwood Professional Building
Suite 209, 3540 West 41st Avenue
Vancouver, B.C. V6N 3E6
Tel: (604) 266-0936
Fax: (604) 266-3340
ian@karpactuarial.com
www.karpactuarial.com

Dear Mr. Foy:

**Re: Payday Loan Transaction between Ms. Kathryn Colby and
National Money Mart Company September 27, 2004; Our File 2283ROI**

You act for the borrower, Ms. Kathryn Colby. Pursuant to your request, I have determined the effective annual rate of interest inherent in the transactions described below.

Transaction A

1. The lender pays to the borrower \$400.00 on September 27, 2004.
2. The borrower pays to the lender \$451.84 on October 15, 2004.

You indicated that the above represents the actual transaction which took place between the parties.

Transaction B

1. The lender pays to the borrower \$400.00 on September 27, 2004.
2. The borrower pays to the lender \$451.28 on October 14, 2004.

The \$451.28 is determined as the sum of the following amounts, calculated in accordance with the original contract between the parties, a copy of which you provided to me:

- i. \$400.00 principal amount.
- ii. \$ 8.64 interest.
- iii. \$ 9.99 item fee.
- iv. \$ 32.65 first party cashing fees equal to 7.99% of (i. plus ii.) ; i.e. 7.99% of (\$400.00 + \$8.64), equals 7.99% of \$408.64, equals \$32.65.

\$451.28 is the total of \$400.00, \$8.64, \$9.99, and \$32.65.

¹²² À ce sujet, voir Association of Community Organizations for Reform Now Canada (ACORN Canada). Novembre 2004: Protecting Canadians' Interest: Reining in the Payday Lending Industry. En ligne. <http://acorn.org/fileadmin/International/Canada/Reports/Payday_Lending_Report.pdf>. Consulté le 29 novembre 2005. Pp. 34-38.

- 4 -

ACTUARIAL CERTIFICATE

**Re: Payday Loan Transaction between Ms. Kathryn Colby and
National Money Mart Company dated September 27, 2004; Our File 2283ROI**

I hereby certify that I have determined that the effective annual rate of interest inherent in each of the transactions described in my report of today's date is as follows:

Transaction A: **1,092%**
(one thousand and ninety - two percent)

Transaction B: **1,242%**
(one thousand, two hundred and forty - two percent)

I further certify that, in my opinion:

1. The above - described results are based on information supplied to me which was sufficient and reliable for purposes of my calculations.
2. The assumptions and methods applied are suitable for the purposes of such calculations.
3. Such calculations have been performed in accordance with generally accepted actuarial practices and principles.


Jan M. Karp
Fellow of the Society of Actuaries
Fellow, Canadian Institute of Actuaries

November 3, 2004

KARP ACTUARIAL SERVICES LTD.

ANNEXE 3 : EXEMPLE DE CALCUL DU TAUX D'INTÉRÊT DE PRÊT SUR SALAIRE
 TEL QUE PROPOSÉ PAR L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE
 FINANCIÈRE DU CANADA¹²³

Comparaison du coût d'un prêt de 300 \$, d'une durée de 14 jours ¹				
	Prêt sur salaire	Avance de fonds sur carte de crédit	Protection de découvert sur un compte bancaire	Emprunt sur une marge de crédit
Intérêts	—	2,13 \$	2,42 \$	1,15 \$
	+	+	+	+
Frais applicables	50 \$	2 \$	— ²	—
	=	=	=	=
Coût total du prêt	50 \$	4,13 \$	2,42 \$	1,15 \$
Coût du prêt, exprimé en un pourcentage du montant emprunté ³	435 % par an	36 % par an	21 % par an	10 % par an

¹²³ Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). *Le coût des prêts sur salaire*. En ligne. <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/publications/PaydayLoans/CostOfPaydayLoans_TOC_f.asp>. Consulté le 1er février 2006. P. 11.