



Résumé de l'indice de consommation du Nouveau-Brunswick 2024-2025

Recherche menée par Thinkwell Research



Aperçu de l'indice

Contexte

Depuis 2014, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (la Commission) fait appel chaque année à Thinkwell Research pour mener un sondage d'opinion publique auprès des adultes du Nouveau-Brunswick. En tout, 601 adultes du Nouveau-Brunswick (18 ans et plus) ont répondu au sondage en ligne dans la langue officielle de leur choix entre le 15 et le 27 février 2025. Les sondages ont été réalisés à l'aide des services d'un panel de recherche Web fourni par Canadian Viewpoints. L'ensemble de données final a été pondéré selon l'âge, le sexe et le comté pour s'assurer que l'échantillon était représentatif de la population du Nouveau-Brunswick. On s'attend à ce qu'un échantillon probabiliste de cette taille produise une marge d'erreur maximale de plus ou moins 4,0 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

But

La Commission utilise les résultats de l'indice pour mesurer les répercussions de son travail sur la sensibilisation, les connaissances, la confiance et les comportements des consommateurs au fil du temps. Ces observations fournissent des renseignements sur les tendances, les lacunes ou les difficultés rencontrées par les différentes populations dans l'ensemble de la province.

Le sondage a été effectué dans le but de :

- mieux connaître le niveau de compréhension et le comportement de la population du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne leur utilisation des services financiers et des services aux consommateurs;
- contribuer à éclairer les activités d'éducation et de sensibilisation de la Commission à l'intention de la population du Nouveau-Brunswick;
- fournir des repères clés en matière de suivi des connaissances, de la confiance, de l'orientation vers le risque, de la fraude en matière d'investissement et de l'utilisation de l'information chez les consommateurs et les investisseurs afin de mesurer le succès de nos activités d'éducation et de sensibilisation.

Le résumé suivant présente les principales constatations du rapport 2024-2025.

Connaissances financières de la population du Nouveau-Brunswick

La note moyenne de la population du Nouveau-Brunswick en matière de connaissances financières est de 2,6 sur 5, en légère baisse par rapport à 2,7 en 2023.

	Hommes	Femmes
Note moyenne pour les questions de connaissances financières	2,8	2,4
Très bonne connaissance des questions financières	33 %	11 %

- Les hommes étaient plus susceptibles que les femmes d'obtenir une note suffisante (59 % contre 47 %) et ils ont obtenu des notes moyennes plus élevées aux questions d'évaluation des connaissances financières
- Comparativement aux femmes, les hommes disent se sentir très bien informés (33 % contre 11 %) des questions financières

Confiance financière

Plus de 8 Néo-Brunswickois sur 10 se disent confiants dans la gestion de leur argent (86 %).

	Hommes	Femmes	Nouveaux arrivants	Personnes ayant un handicap
Très confiants dans la gestion de leur argent	45 %	28 %	32 %	22 %

- Comparativement aux hommes, les **femmes** se sentent moins bien informées (11 % contre 33 %) des questions financières et moins confiantes (28 % contre 45 %) en ce qui concerne la gestion de leurs finances.
- Les **personnes qui se déclarent handicapées** se sentent moins sûres d'elles que les autres pour gérer leur argent (72 % par rapport à 89 %)

Accéder aux produits et services financiers

Il existe des défis communs pour de nombreux Néo-Brunswickois lorsqu'ils obtiennent des produits financiers.

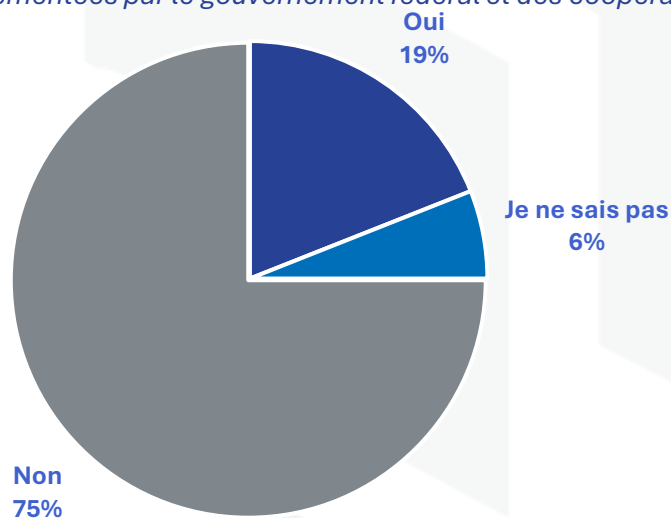
	Oui	Non	Je ne me souviens pas.
On m'a facturé des frais auxquels je ne m'attendais pas.	25 %	62 %	13 %
Je n'ai pas bien compris les modalités du contrat.	23 %	64 %	12 %
Je n'ai pas bien compris le produit que j'ai acheté.	22 %	65 %	12 %
J'ai été poussé à l'achat.	15 %	77 %	9 %

- Conformément aux résultats des données relatives aux connaissances financières, les femmes sont plus susceptibles que les hommes de déclarer ne pas avoir compris les modalités de leur contrat.
- Il y a un manque de compréhension commun pour l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick au sujet des frais entre les prêts hypothécaires, le crédit, l'assurance et les produits de placement

Prêts en ligne

Un Néo-Brunswickois sur cinq (19 %) ayant contracté, utilisé ou possédé une marge de crédit, un prêt automobile, un prêt étudiant, une hypothèque inversée, un prêt sur salaire, une marge de crédit hypothécaire ou un prêt « achetez maintenant, payez plus tard » au cours des 12 derniers mois l'a fait par l'intermédiaire de prêteurs en ligne (excluant les banques sous réglementation fédérale et les caisses populaires provinciales).

Q. [SI SÉLECTIONNÉ Marge de crédit, prêt automobile, prêt étudiant, prêt hypothécaire inversé, prêt sur salaire, marge de crédit hypothécaire ou prêt « Achetez maintenant, payez plus tard »] Avez-vous obtenu votre prêt (ou l'un de vos prêts, si vous en avez obtenu plusieurs) auprès d'un prêteur en ligne, à l'exclusion des banques réglementées par le gouvernement fédéral et des coopératives de crédit provinciales ? (n = 331)



- Les nouveaux arrivants sont plus enclins que les personnes nées au Canada à recourir à des services de prêt en ligne (32 % par rapport à 17 %).
- Les Néo-Brunswickois ayant un handicap sont également plus enclins à contracter un emprunt auprès d'un prêteur en ligne (31 % par rapport à 16 %).

Planification et conseils financiers

On observe une transition importante entre les investissements entièrement conseillés et entièrement gérés par soi-même vers un modèle hybride, dans lequel une partie du portefeuille est gérée par un conseiller professionnel et une autre partie est gérée par soi-même.

Q. Gérez-vous vous-même vos placements ou sont-ils gérés par un conseiller financier? (n = 248)

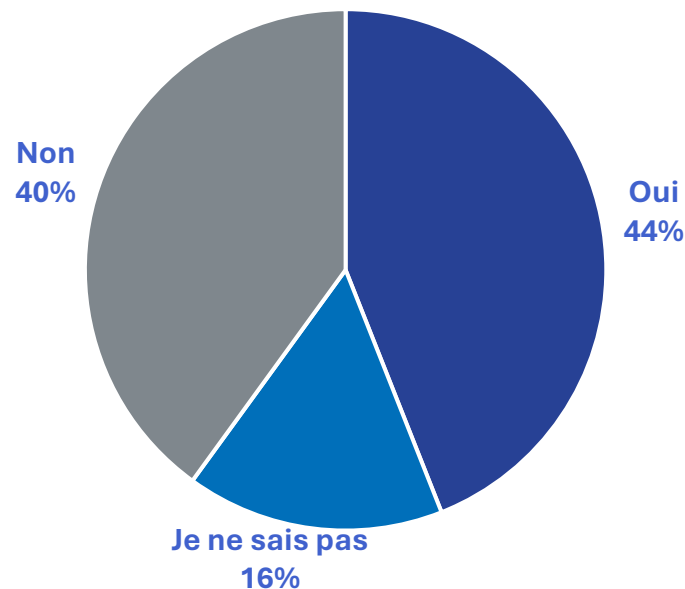
	Total	Hommes	Femmes	Nouveaux arrivants	18-34	35-54	55+
Entièrement géré par un conseiller financier	42 % 51 %	40 % 53 %	45 % 49 %	45 %	51 % 49 %	39 % 40 %	41 % 59 %
Entièrement géré personnellement	27 % 41 %	31 % 42 %	22 % 40 %	14 %	23 % 47 %	30 % 50 %	27 % 34 %
Hybride	22 % 4 %	19 % 3 %	25 % 4 %	16 %	7 % 0 %	19 % 3 %	29 % 5 %

Les chiffres en gris représentent les résultats de 2023

Planification et conseils financiers (suite)

L'octroi de licences et l'inscription servent les intérêts tant du public que des acteurs du marché, car ils contribuent à garantir des normes élevées en matière de pratiques et de conduite professionnelle.

Q. Saviez-vous que le Nouveau-Brunswick a des exigences en matière de licences et d'inscription pour les courtiers d'assurance, les agents immobiliers, les courtiers hypothécaires, les vendeurs de porte-à-porte, les prêteurs de crédit, les prêteurs sur salaire, les agences d'évaluation du crédit, les agences de recouvrement, les professionnels de l'investissement et les plateformes de négociation d'actifs cryptographiques?



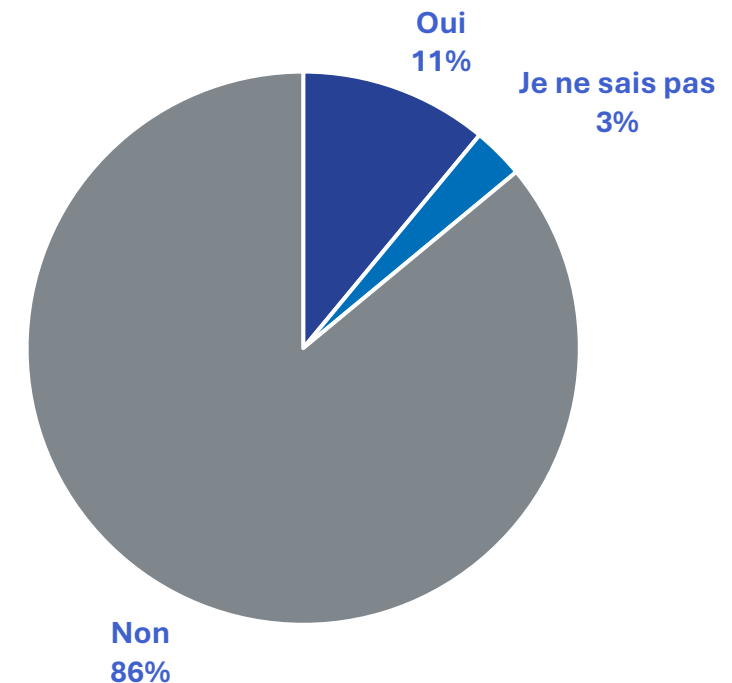
- 44 % des Néo-Brunswickois savent qu'il existe des exigences en matière de licence et d'inscription
- 34 % des personnes qui travaillent auprès d'un professionnel des finances ont vérifié leur licence ou leur inscription avant d'utiliser leurs services (comparativement à 23 % en 2023)

Sensibilisation et lutte contre la fraude

Environ un Néo-Brunswickois sur dix (11 %, en hausse de 4 points de pourcentage) déclare avoir perdu de l'argent à la suite d'une escroquerie financière au cours des 12 derniers mois.

- Les répondants handicapés (17 %) sont plus susceptibles de déclarer être victimes que ceux qui ne le sont pas (10 %).
- Les répondants qui ont la responsabilité de parents âgés déclarent plus fréquemment perdre de l'argent à cause d'une escroquerie financière (19 %) que ceux qui n'ont pas cette responsabilité (9 %).
- Les personnes dont le revenu familial est inférieur à 60 000 \$ (16 %) étaient plus susceptibles de perdre de l'argent en raison d'une escroquerie.
- Les personnes nées à l'extérieur du Canada (20 %) sont plus susceptibles de déclarer être victimes que celles nées au Canada (9 %).

Q. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous perdu de l'argent à cause d'une escroquerie financière?



Perspectives de la Commission

Les résultats de l'indice montrent que l'inclusivité dans l'éducation des investisseurs et des consommateurs et dans la réglementation doit rester une priorité. Non seulement il existe des écarts constants dans les niveaux de connaissances financières entre les femmes et les hommes, mais nous reconnaissons que les nouveaux arrivants et les personnes handicapées font également face à des défis uniques lorsqu'ils interagissent avec les secteurs que nous réglementons. Les obstacles qui empêchent d'atteindre ces publics et les défis particuliers auxquels ils sont confrontés lorsqu'ils interagissent avec ces secteurs doivent être pris en compte tant dans la réglementation que dans les efforts d'éducation.

Il sera particulièrement important d'encourager la transparence dans la communication et les processus au sein des secteurs réglementés afin d'atteindre ces publics, car nous constatons un manque de compréhension général dans l'ensemble de la population du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne les frais liés aux prêts hypothécaires, au crédit, aux assurances et aux produits d'investissement.

L'augmentation de la prévalence de la fraude dans la province montre la nécessité de poursuivre nos efforts de sensibilisation à la fraude et d'encourager la population du Nouveau-Brunswick à signaler les activités frauduleuses aux autorités compétentes. La priorité devrait continuer de destigmatiser la victimisation liée à la fraude et d'aider la population du Nouveau-Brunswick à comprendre l'importance du signalement.