



Résumé de l'Indice 2025-2026 du consommateur (Nouveau-Brunswick)

Étude effectuée par le cabinet de recherche et de stratégie Thinkwell



Aperçu de l'indice

Contexte

Chaque année, depuis 2014, la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (la Commission) fait appel au cabinet de recherche et de stratégie Thinkwell pour mener un sondage auprès des consommateurs adultes du Nouveau-Brunswick. Au total, 600 adultes du Nouveau-Brunswick (âgés de 18 ans et plus) ont répondu au sondage en ligne dans la langue officielle de leur choix entre le 29 janvier et le 9 février 2026. Les sondages ont été réalisés à l'aide des services d'un panel de recherche en ligne fournis par Canadian Viewpoints. L'ensemble final de données a été pondéré en fonction de l'âge, du genre et du comté afin que l'échantillon soit représentatif de la population néo-brunswickoise. Un échantillon aléatoire de cette taille devrait comporter une marge d'erreur maximale de plus ou moins 4 points de pourcentage, dans 19 cas sur 20.

But

La Commission utilise les résultats de l'indice à plusieurs fins :

- Fournir un aperçu de la compréhension des gens du Nouveau-Brunswick en ce qui concerne les services financiers et les services à la consommation, ainsi que de leur comportement à l'égard de l'utilisation de ces services;
- Orienter les activités d'éducation et de sensibilisation de la Commission à l'intention des gens du Nouveau-Brunswick;
- Fournir des indicateurs clés relatifs au niveau de connaissance des consommateurs et des investisseurs, à leur degré de confiance, à leur attitude face au risque, à leur prudence à l'égard des fraudes en matière d'investissement et à leur manière d'exploiter l'information, afin d'évaluer l'efficacité des activités d'éducation et de sensibilisation de l'organisation.

Confiance financière

Au Nouveau-Brunswick, plus de huit personnes sur dix (86 %) s'estiment très confiantes ou plutôt confiantes dans la gestion de leur argent.

Question – Quel est votre niveau de confiance relativement à la gestion de votre argent?

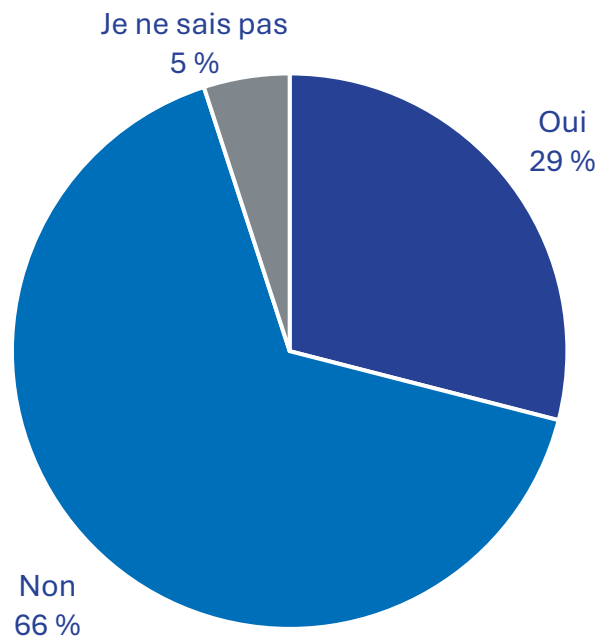
	Total	Hommes	Femmes	18 à 34 ans	35 ans et plus
Personnes très confiantes dans la gestion de leur argent	32 %	39 %	25 %	22 %	35 %

- Les hommes sont nettement plus enclins que les femmes à se dire *très confiants* (39 % contre 25 %) dans la gestion de leurs finances, ainsi que *très bien informés* (25 % contre 13 %) sur les questions financières.
- Les personnes âgées de 55 ans et plus sont celles qui se disent les plus confiantes dans la gestion de leurs finances (90 % se disent très confiantes ou plutôt confiantes).

Événements marquants dans la vie

Plus de 46 % des gens du Nouveau-Brunswick ont indiqué avoir vécu un événement marquant au cours des 12 derniers mois, mais seuls 29 % d'entre eux ont demandé de l'aide.

Question – Avez-vous obtenu de l'aide (de la part de professionnels, d'organismes ou de sources telles que des sites Web) pour comprendre les conséquences ou aspects financiers de cet événement? (n=310)

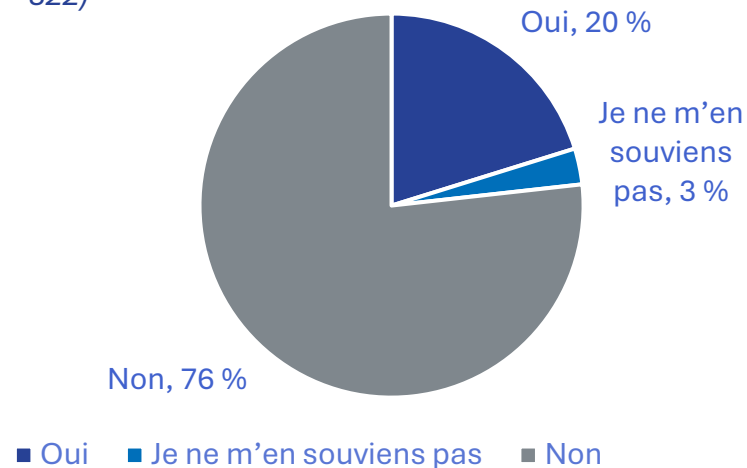


- Les hommes avaient davantage tendance à utiliser des moteurs de recherche et des forums en ligne, tandis que les femmes étaient plus susceptibles de se tourner vers des organismes publics et des sites Web, ou vers leur famille et leurs amis, pour obtenir de l'aide.
- Les personnes interrogées âgées de 18 à 34 ans étaient les plus susceptibles d'utiliser des moteurs de recherche et des forums en ligne (39 %).

Prêts en ligne

Au Nouveau-Brunswick, parmi les personnes ayant contracté, utilisé ou détenu au cours des 12 derniers mois une marge de crédit, un prêt automobile, un prêt étudiant, un prêt hypothécaire inversé, un prêt sur salaire, une marge de crédit hypothécaire ou un prêt « achetez maintenant, payez plus tard », une sur cinq (20 %, soit une hausse de 1 point par rapport à 2025) a indiqué avoir obtenu son prêt auprès d'un prêteur en ligne (à l'exclusion des banques sous réglementation fédérale et des caisses populaires provinciales).

Question – **[SI VOUS AVEZ 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 au moins un de vos prêts si vous en avez obtenu plusieurs) auprès d'un prêteur en ligne, à l'exclusion des banques sous réglementation fédérale et des caisses populaires provinciales? (n = 322)

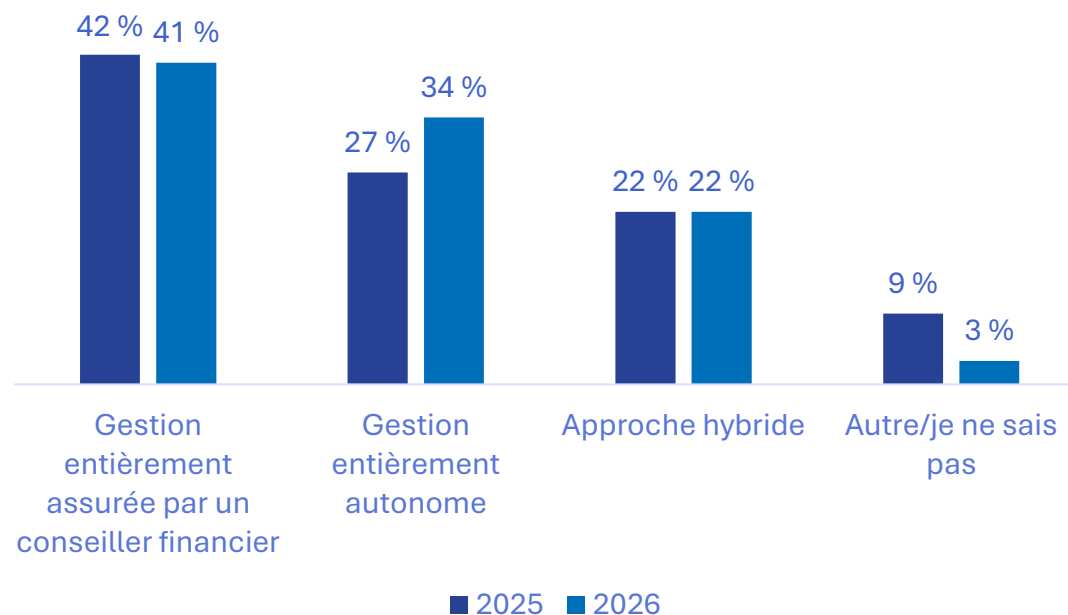


- Les personnes ayant un handicap sont plus susceptibles (38 %) que celles qui n'en ont pas (16 %) de contracter un prêt auprès d'un prêteur en ligne.
- Les personnes âgées de moins de 55 ans sont nettement plus susceptibles de contracter un prêt en ligne que celles âgées de 55 ans et plus (27 % contre 11 %).
- Près des deux tiers des Autochtones sondés ont contracté un prêt en ligne (65 %), comparativement à moins d'une sur cinq parmi les personnes non autochtones (18 %).

Conseils financiers et planification financière

Un peu plus de quatre personnes sur dix (41 %, soit une baisse de 1 point) parmi celles qui détiennent des placements indiquent que ceux-ci sont entièrement gérés par un conseiller financier, tandis qu'un peu plus d'un tiers (34 %, soit une hausse de 7 points) déclarent gérer eux-mêmes leurs placements. Parmi l'ensemble des investisseurs, 22 % indiquent recourir à une combinaison des deux approches (aucun changement). Ceux qui partagent la gestion de leurs placements avec un conseiller gèrent en moyenne 27 % de leur portefeuille eux-mêmes.

Question – Gérez-vous vos placements vous-mêmes ou ceux-ci sont-ils gérés par un conseiller financier? (n = 222)

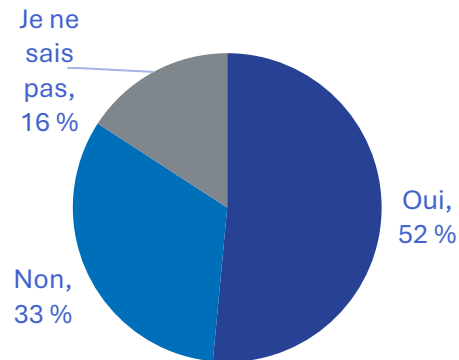


- Les titulaires d'un diplôme universitaire (40 %) et les personnes âgées de 35 à 54 ans (44 %) sont plus enclins à gérer eux-mêmes leurs placements.

Conseils financiers et planification financière (suite)

L'octroi d'autorisations d'exercice et l'inscription servent les intérêts tant du public que des participants au marché, en contribuant au respect de normes élevées en matière de pratique et de conduite professionnelle. Un peu plus de la moitié des personnes sondées (52 %, soit une hausse de 8 points par rapport à 2025) connaissent désormais ces exigences.

Question – Êtes-vous au courant que le Nouveau-Brunswick impose des exigences en matière d'autorisations d'exercice et d'inscription aux courtiers d'assurance, aux agents immobiliers, aux courtiers hypothécaires, aux vendeurs à domicile, aux prêteurs, aux prêteurs sur salaire, aux agences d'évaluation du crédit, aux agences de recouvrement, aux professionnels en placement et aux plateformes de négociation de cryptoactifs?

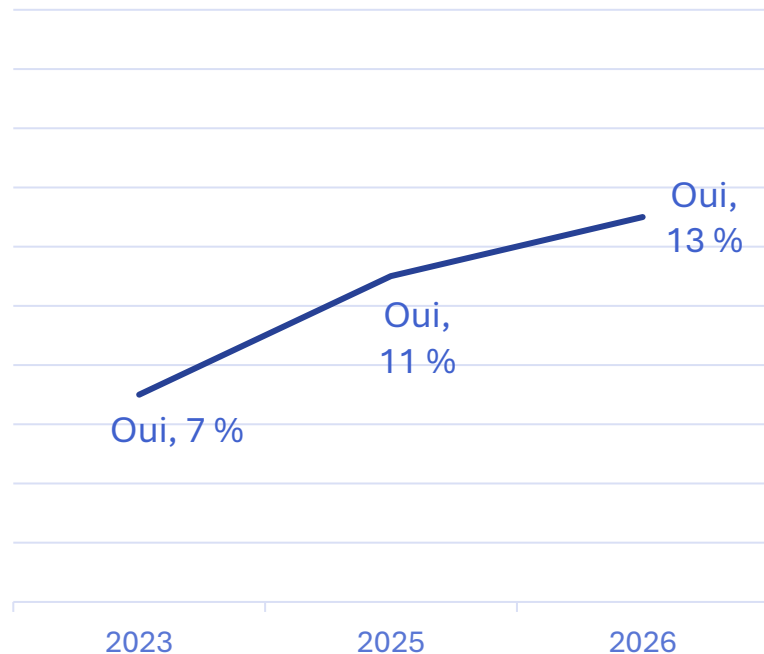


- Les personnes âgées de moins de 35 ans sont moins susceptibles de connaître ces exigences (42 % contre 53 % pour celles âgées de 35 ans et plus).
- Les personnes dont le revenu du ménage est égal ou supérieur à 100 000 \$ sont plus susceptibles de connaître les exigences en matière d'autorisations d'exercice (60 %).

Fraudes et escroqueries financières

Au Nouveau-Brunswick, plus d'une personne sur dix (13 %, soit une hausse de 2 points par rapport à 2025 et de 6 points par rapport à 2023) indique avoir subi une perte financière à la suite d'une escroquerie au cours des 12 derniers mois.

Question – Au cours des 12 derniers mois, avez-vous subi une perte financière à la suite de ce qui s'est avéré être une escroquerie?

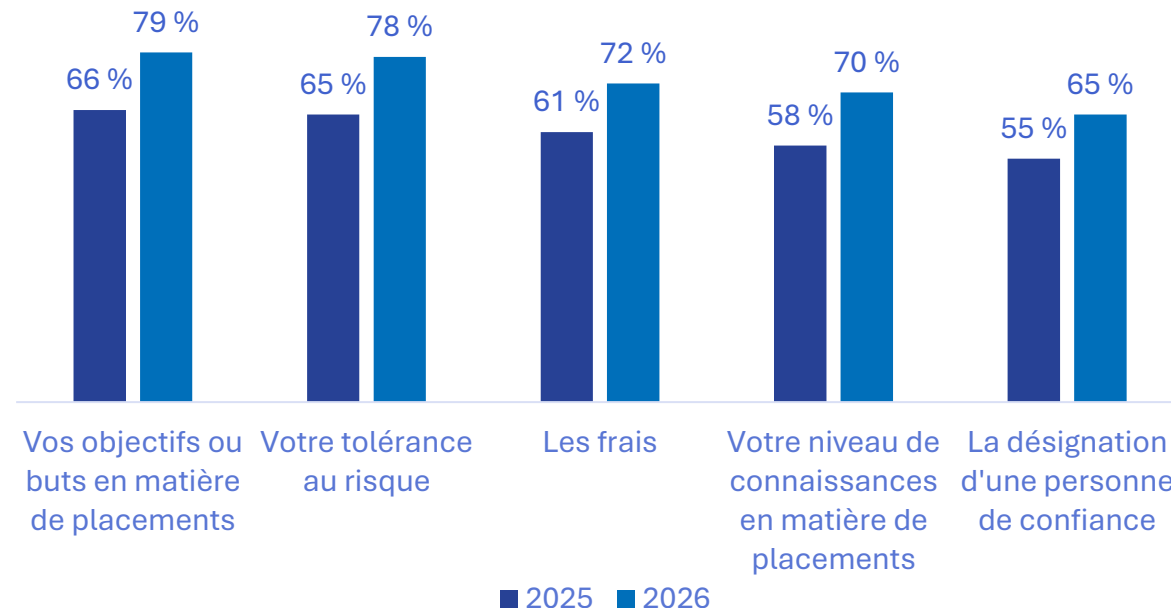


- Comme il a été observé en 2025, les personnes ayant un handicap (19 %) sont plus susceptibles de déclarer avoir été victimes d'une escroquerie que celles qui n'en ont pas (11 %).
- Les personnes sondées qui s'occupent de parents âgés indiquent plus souvent que les autres avoir été victimes d'une escroquerie (33 % contre 11 %). Cet écart a plus que doublé par rapport à 2025.
- Les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ (18 %) étaient plus susceptibles de subir une perte financière à la suite d'une escroquerie.
- Les plus jeunes personnes sondées (âgées de 18 à 34 ans) étaient plus de deux fois plus susceptibles de déclarer avoir été victimes d'une escroquerie (21 % contre 10 % pour les personnes âgées de plus de 35 ans).

Informations provenant de fournisseurs de services financiers

Comparativement à 2025, les fournisseurs de services financiers communiquent des informations plus claires sur les produits de crédit, les assurances, les prêts hypothécaires et les placements. Par exemple, au cours de l'année écoulée, un plus grand nombre de personnes du Nouveau-Brunswick ayant eu recours à des produits de placement ont indiqué avoir bien compris les discussions portant sur leurs objectifs financiers personnels (79 %, en hausse de 13 points), leur tolérance au risque (78 %, en hausse de 13 points), les frais (72 %, en hausse de 11 points), leurs connaissances en matière de placements (70 %, en hausse de 12 points), la personne de confiance (65 %, en hausse de 10 points) et les étapes de la vie (61 %, en hausse de 8 points).

Question – Lors de la présentation des options de placement, le conseiller vous a-t-il expliqué l'un des points suivants d'une manière que vous avez comprise? (% de réponses « Oui ») [n = 222]



- Les personnes dont le revenu du ménage est inférieur à 60 000 \$ sont moins susceptibles d'indiquer que l'un de ces points a été abordé avec elles.

Obtention de produits et de services financiers

Au Nouveau-Brunswick, les personnes indiquant s'être vu facturer des frais inattendus étaient les plus nombreuses (30 %, soit une hausse de 5 points par rapport à 2025), suivies de celles n'ayant pas entièrement compris les modalités du contrat (26 %, soit une hausse de 3 points) et de celles n'ayant pas entièrement compris le produit lui-même (25 %, soit une hausse de 3 points). Le fait d'être poussé à faire un achat (17 %) reste moins fréquent, mais ce chiffre a augmenté par rapport aux 15 % enregistrés en 2025 et aux 10 % de 2023.

Question – Avez-vous déjà rencontré l'une des difficultés suivantes lors de l'obtention d'un produit ou d'un service financier?

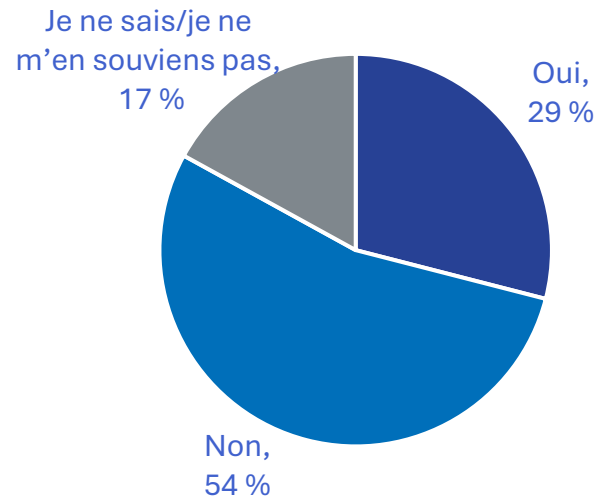
Difficulté	Oui	Non	Je ne m'en souviens pas
Je me suis vu facturer des frais inattendus	30 %	59 %	11 %
Je n'ai pas entièrement compris les modalités du contrat	26 %	63 %	11 %
Je n'ai pas entièrement compris le produit lui-même	25 %	65 %	10 %
On m'a poussé à faire un achat	17 %	76 %	7 %

- Les personnes âgées de 55 ans et plus sont moins susceptibles de signaler l'une de ces difficultés.
- Les personnes qui indiquent avoir un handicap mental ou physique sont plus susceptibles de rencontrer toutes ces difficultés.
- Les personnes qui s'occupent de parents âgés sont plus susceptibles de rencontrer toutes ces difficultés.

Dépôt de plaintes

Au Nouveau-Brunswick, près de trois personnes sur dix (29 %, soit une hausse de 4 points par rapport à 2025 et de 14 points par rapport à 2023) indiquent avoir déposé une plainte concernant le problème qu'elles ont rencontré. Chez ces personnes, le dépôt d'une plainte directement auprès du fournisseur de services concerné, quelle qu'en soit la forme, était la pratique la plus courante.

Question – Avez-vous déposé une plainte concernant le problème? (n = 279)



- Les personnes âgées de 35 à 54 ans étaient moins enclines que la moyenne à déposer une plainte (22 %).
- Les Autochtones sondés étaient plus enclins que la moyenne à déposer une plainte (44 %).

Six points à retenir

1. La confiance demeure forte, mais la compréhension et les résultats ne vont pas toujours de pair

La plupart des gens du Nouveau-Brunswick disent se sentir confiants dans la gestion de leur argent. Cependant, un grand nombre d'entre eux indiquent s'être vu facturer des frais inattendus et ne pas comprendre entièrement les produits qu'ils achètent. Les pertes dues aux escroqueries sont également en hausse (notamment celles liées aux placements et aux cryptomonnaies), particulièrement en ligne et dans les réseaux sociaux. Dans l'ensemble, ces constats montrent un écart croissant entre la confiance et les résultats financiers réels.

2. De plus en plus de personnes gèrent elles-mêmes leurs placements, ce qui fait augmenter à la fois le nombre de possibilités et l'exposition au risque

Le recours à des stratégies de placement autonomes et hybrides continue d'augmenter, car de plus en plus de gens du Nouveau-Brunswick gèrent une partie ou l'ensemble de leurs placements eux-mêmes. Si de telles stratégies peuvent offrir une certaine souplesse et permettre de réduire les coûts, elles font également augmenter les risques liés aux produits complexes, aux structures tarifaires peu claires et aux stratagèmes frauduleux. Ces risques sont encore plus marqués lorsque les consommateurs ne comprennent pas bien l'inscription, les mesures de protection ou la façon d'obtenir de l'aide.

Six points à retenir

3. Les escroqueries financières se multiplient, et les obstacles au signalement persistent

Au cours de l'année écoulée, 13 % des gens du Nouveau-Brunswick ont subi une perte financière à la suite d'une escroquerie, ce qui témoigne d'une tendance à la hausse. Les escroqueries liées aux placements et aux cryptomonnaies sont désormais les plus fréquemment signalées. Moins de six victimes sur dix ont signalé l'incident, souvent parce qu'elles ne savaient pas à qui s'adresser ou ne pensaient pas que le signalement mènerait à des mesures concrètes, ce qui laisse supposer que des obstacles au signalement persistent.

4. Le recours à des prêts en ligne est de plus en plus courant, en particulier chez les jeunes et les consommateurs vulnérables

Une personne sur cinq ayant obtenu du crédit l'a fait auprès d'un prêteur en ligne, en dehors des banques traditionnelles ou des caisses populaires. Cette pratique était plus courante chez les jeunes adultes, les personnes en situation de handicap et les personnes sans emploi. Ces groupes risquent de recevoir moins de soutien en cas de difficultés, ce qui montre l'importance accrue des informations claires, des mesures de protection et de l'accès à de l'aide.

Six points à retenir

5. Beaucoup de personnes qui sont confrontées à des changements majeurs dans leur vie ne savent pas où trouver de l'aide financière

Près de la moitié des consommateurs du Nouveau-Brunswick ont vécu un événement marquant, comme la perte de leur emploi, une maladie ou le décès d'un proche. Seules trois personnes sur dix ont cherché de l'aide pour en comprendre les conséquences financières. Parmi celles qui l'ont fait, la plupart ont effectué des recherches sur Internet, tandis qu'une bien plus petite part a consulté des sources impartiales, comme la Commission ou un professionnel des finances. Par conséquent, les personnes sont davantage à risque d'être victime de désinformation dans les périodes où elles sont déjà vulnérables.

6. Le dépôt de plaintes augmente, ce qui pourrait refléter une meilleure connaissance des droits des consommateurs

De plus en plus de gens du Nouveau-Brunswick déposent des plaintes lorsqu'ils rencontrent des problèmes, ce qui confirme une tendance à la hausse. Si celle-ci concorde avec les problèmes récurrents liés aux frais et à la compréhension des produits, elle pourrait également refléter une prise de conscience croissante des droits des consommateurs et une volonté de contester les traitements abusifs.

Conclusions de la Commission

Les connaissances relatives à la protection des consommateurs et à l'octroi d'autorisations d'exercice contribuent considérablement à donner aux gens du Nouveau-Brunswick un sentiment de compétence et de confiance financières. Des actions telles que la vérification de l'inscription, la recherche d'aide lors d'événements marquants dans la vie, le dépôt de plaintes et le signalement de fraudes permettent de mieux cerner les contextes qui présentent de nouveaux risques pour les consommateurs, ainsi que ceux dans lesquels une intervention réglementaire ou des activités d'éducation peuvent avoir la plus grande incidence. Le fossé entre la confiance et les résultats demeure un axe prioritaire pour la Commission.

Les activités d'éducation en langage simple, axées sur les aspects pratiques et le comportement, demeurent les mesures les plus susceptibles de mener à des actions positives de la part des consommateurs. Lorsque les informations sont clairement associées à des points clés de la prise de décision, comme la compréhension des frais, la vérification de l'inscription ou la connaissance du processus de dépôt d'une plainte, une évolution positive des comportements est observée. Par ailleurs, le fait que les consommateurs continuent de signaler des frais inattendus, une certaine confusion quant aux contrats et une compréhension partielle des informations communiquées montre à quel point le manque de transparence dans les communications et la complexité des informations peuvent nuire aux intérêts des consommateurs.

Les pertes dues à la fraude continuent d'augmenter, notamment en raison d'escroqueries liées aux investissements et aux cryptomonnaies, tandis que les taux de signalement ne varient guère d'une année sur l'autre. Le recours aux prêts en ligne reste plus fréquent chez les jeunes consommateurs et les personnes en situation de vulnérabilité économique ou structurelle. Ces constats soulignent l'importance d'assurer la cohérence des messages et de la coordination entre les équipes chargées de l'éducation et de l'application de la loi, et les partenaires externes, afin que les gens du Nouveau-Brunswick sachent non seulement comment réduire les risques, mais aussi vers qui se tourner en cas de préjudice.

L'inclusion reste une priorité en ce qui concerne l'éducation des consommateurs et des investisseurs, ainsi que la réglementation. Bien que des différences persistent en matière de connaissances financières au sein des divers groupes démographiques, les données montrent que les obstacles liés à la conception des systèmes et à l'accessibilité, plutôt que le manque de confiance ou de capacités, constituent les facteurs de risque clés pour les consommateurs vulnérables. La lutte contre ces obstacles demeure au cœur du mandat de la Commission.