



Récompenser la résilience :

Comment les Canadiens utilisent les points de leur carte de crédit pour faire face aux pressions

Le premier rapport annuel de l'enquête sur les supporters de la Coalition canadienne des récompenses des consommateurs montre l'importance des points et des récompenses des cartes de crédit pour les supporters de tout le pays et les raisons pour lesquelles il est crucial de les protéger.

Contents

Résumé exécutif	1
Actualité de la question	3
Qui est le CRCC ?	5
Méthodologie	5
Ce que nous avons entendu	6
Les points et les récompenses sont importants, aujourd'hui plus que jamais	7
Utilisation des cartes de crédit	8
Informations socio-économiques et démographiques générales	8
Conclusion	11

Résumé exécutif



Face aux pressions inflationnistes et aux défis économiques persistants, les Canadiens comptent de plus en plus sur les points et les récompenses des cartes de crédit pour gérer leurs dépenses quotidiennes. La Coalition canadienne des récompenses pour les consommateurs (CRCC) poursuit sa mission de protection de ces avantages vitaux pour les consommateurs contre les changements de politique et la surréglementation gouvernementale. Avec plus de 22 000 partisans actifs dans tout le pays, notre travail est plus crucial que jamais.

L'état actuel de la consommation :

- Les points et les récompenses des cartes de crédit se traduisent chaque année par des économies réelles pour les Canadiens de tout le pays. En moyenne, les Canadiens gagnent plus de 2 100 \$ en points et récompenses chaque année, et échangent plus de 700 \$ pour rendre leur vie plus abordable.
- Les Canadiens utilisent leurs cartes de crédit pour lutter contre la hausse des prix des produits alimentaires, 70 % d'entre eux ayant recours au crédit pour acheter des produits de première nécessité.
- Les partisans des CRCC qui ont répondu à l'enquête indiquent que les problèmes d'accessibilité financière persistent. Toutefois, 67 % des personnes interrogées déclarent payer l'intégralité de leur facture de carte de crédit chaque mois, et 94 % d'entre elles paient régulièrement plus que le montant minimum dû.
- Malgré les difficultés, l'importance des récompenses offertes par les cartes de crédit reste grande, 85 % de nos sympathisants les considérant comme essentielles pour gérer l'accessibilité financière.

Paysage gouvernemental et réglementaire :

- Les récentes pressions exercées par les détaillants pour obtenir de nouvelles réductions des frais de transaction des cartes de crédit présentent des risques potentiels pour les programmes de récompenses des consommateurs.
- Ottawa a récemment repris le dossier, la Commission permanente de l'industrie et de la technologie (INDU) ayant lancé une vaste étude portant notamment sur les frais de transaction des cartes de crédit et les taux d'interchange.
- Ces changements potentiels de politique pourraient obliger les émetteurs de cartes de crédit à ajuster leurs programmes de récompenses, ce qui risquerait de diluer les avantages dont les consommateurs sont tributaires.



Initiatives et impact de la CRCC :

- Notre récente enquête souligne le rôle essentiel des programmes de récompenses dans les stratégies financières des Canadiens, en particulier chez les personnes âgées de 55 ans et plus.
- Un pourcentage impressionnant de 76 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles ne soutiendraient pas un parti politique qui proposerait des changements préjudiciables aux primes de leur carte de crédit.
- La CRCC s'efforce de plus en plus de veiller à ce que les candidats et les partis politiques reconnaissent et protègent les intérêts des consommateurs dans leurs propositions politiques.

Méthodologie d'engagement :

- L'enquête menée en août 2024 auprès de près de 1 000 sympathisants a révélé que la plupart d'entre eux sont très actifs dans l'utilisation de leurs récompenses pour les besoins quotidiens et sont engagés politiquement.
- L'échantillon n'est pas pondéré pour être représentatif de la population canadienne, et représente ce que nous avons entendu uniquement de la part des partisans de la CRCC.
- Ces données permettent à la CRCC de cibler efficacement ses actions de plaidoyer et de s'assurer que les voix de ses partisans sont entendues dans les discussions politiques pertinentes.

Perspectives et prochaines étapes :

- Alors que les Canadiens sont confrontés à des pressions économiques constantes, la CRCC est en mesure d'agir en tant qu'intermédiaire essentiel, en défendant des politiques qui protègent les intérêts des consommateurs dans les programmes de récompenses des cartes de crédit.
- Nous continuerons d'impliquer nos sympathisants par le biais d'enquêtes et de mises à jour régulières, en veillant à ce que nos stratégies s'alignent sur leurs besoins et leurs réponses à l'évolution des conditions économiques.





Actualité de la question

Dans un contexte où les taux d'inflation sont parmi les plus élevés depuis des décennies, les Canadiens se sont tournés vers leurs cartes de crédit pour se soulager. Il n'est donc pas surprenant que le secteur canadien des points et des récompenses des cartes de crédit demeure concurrentiel et en constante évolution, les programmes de fidélisation et les récompenses jouant un rôle essentiel dans le choix des cartes par les consommateurs.

La Coalition pour les récompenses aux consommateurs canadiens (CRCC) se bat pour protéger les points et les récompenses durement acquis par les Canadiens, en veillant à ce qu'ils puissent continuer à les accumuler et à les utiliser contre tout empiètement de la part du gouvernement ou d'autres groupes. Nous avons pu le faire grâce au soutien de plus de 22 000 sympathisants, d'un océan à l'autre, qui ont décidé de prendre position avec nous.

La dernière enquête semestrielle menée par la CRCC auprès de ses sympathisants dans l'ensemble du pays révèle notamment que 70 % d'entre eux ont utilisé une carte de crédit pour régler des achats essentiels au cours des six derniers mois, ce qui constitue l'un des éléments les plus révélateurs des difficultés financières auxquelles sont confrontés les Canadiens.

Dans le contexte de la crise financière actuelle, il n'est pas surprenant que les Canadiens, et par extension les partisans de la CRCC, se tournent plus fréquemment vers leurs cartes de crédit pour régler leurs dépenses quotidiennes (68 %). Dans ce contexte, la valeur et la priorité accordées à la possibilité de continuer à accumuler des points et des récompenses demeurent incroyablement élevées. Les répondants à l'enquête ont indiqué que c'était très important (59 %), et ce chiffre passe à 85 % pour ceux qui disent que c'est au moins assez important.

C'est pourquoi tout changement de politique qui aurait un impact négatif sur les taux d'interchange - une partie des frais que les banques acquéreuses (la banque du commerçant) paient à la banque émettrice (la banque du consommateur) pour le traitement des transactions par carte de crédit - pourrait devenir un facteur à prendre en compte dans les urnes. Des études et des preuves provenant d'autres juridictions montrent que lorsque les taux d'interchange sont réduits, les programmes de points et de récompenses sont menacés ou diminués car les banques cherchent à compenser les marges perdues, ce qui nuit en fin de compte aux consommateurs. Les

Au cours des six derniers mois, lorsque vous avez échangé des points de carte de crédit et des récompenses, les avez-vous principalement utilisés pour des besoins de base tels que les courses, l'essence, les articles ménagers, etc.



Oui Non Incertain



Maintenez-vous un solde sur votre carte de crédit d'un mois à l'autre ?



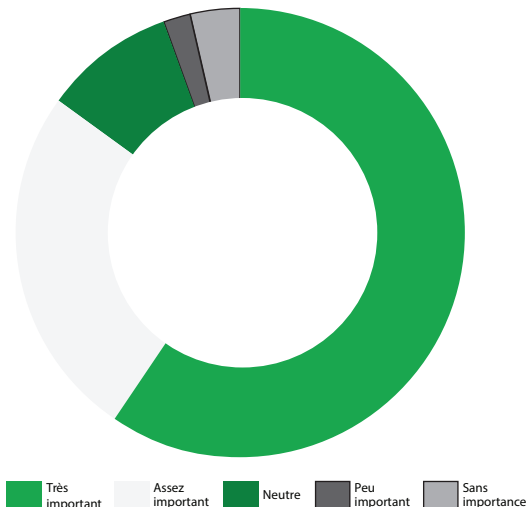
Comment les points et les récompenses des cartes de crédit influencent-ils votre capacité financière ?



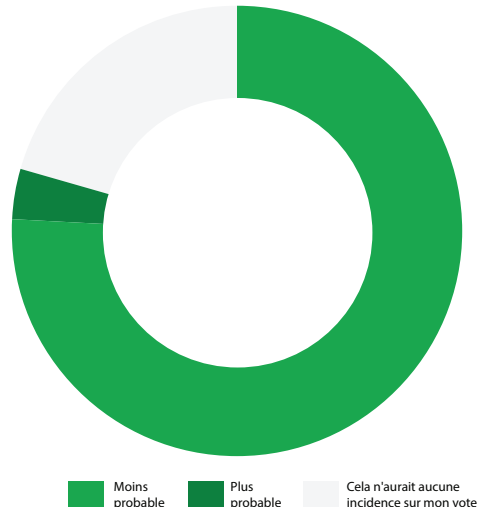
partisans de la CRCC comprennent le risque. Plus de deux personnes sur trois (76 %) affirment qu'elles seraient moins enclines à voter pour un parti qui proposerait un plan susceptible de menacer les points et les récompenses des cartes de crédit.

En 2023, le gouvernement fédéral et les deux plus grands réseaux de paiement, Visa et Mastercard, ont annoncé un nouvel accord volontaire pour plafonner les commissions d'interchange, afin d'alléger la charge financière des petites entreprises. Les nouvelles mesures sont entrées en vigueur le 19 octobre 2024, réduisant les taux d'interchange pour les petites entreprises admissibles à une moyenne de 0,95 % ainsi qu'une réduction des frais d'interchange nationaux en ligne de 10 points de base. On estime que ces réductions profiteront à 90 % des petites et moyennes entreprises canadiennes qui acceptent les paiements par carte de crédit.

Quelle importance accordez-vous à la possibilité d'accumuler des points de carte de crédit et des récompenses ?



Si un parti présentait un plan menaçant les points et les récompenses, seriez-vous moins ou plus enclin à voter pour lui ?





Qui est le CRCC ?

La Coalition pour les récompenses aux consommateurs canadiens (CRCC) est une organisation à but non lucratif qui a pour mission d'amplifier la voix collective des consommateurs canadiens. En tant que mouvement populaire, nous sommes soutenus par des dizaines de milliers de sympathisants de toutes les provinces, et notre nombre augmente chaque jour.

La CRCC a été fondée pour protéger les points et les programmes de récompense des consommateurs canadiens contre les menaces posées par la surréglementation gouvernementale et d'autres pratiques déloyales. Pendant trop longtemps, la voix des consommateurs a été absente des processus de prise de décision à travers le pays. Nous sommes là pour changer cela.


Des millions de Canadiens comptent sur les récompenses pour acheter des produits de première nécessité comme l'épicerie et l'essence, ainsi que des billets de théâtre, des billets d'avion et des vacances. Cependant, les points et les récompenses des cartes de crédit sont continuellement menacés. À la CRCC, notre mission est de protéger les récompenses durement gagnées par les consommateurs, en veillant à ce qu'ils puissent les utiliser comme ils l'entendent.

Nous nous efforçons de faire en sorte que les élus et les décideurs politiques accordent la priorité aux intérêts des consommateurs lorsqu'il s'agit de programmes de points et de récompenses. Avec plus de 22 000 membres, nous nous renforçons chaque jour.

Pour notre premier rapport annuel, nous avons interrogé nos membres afin d'obtenir des informations précieuses sur la façon dont les consommateurs canadiens utilisent les points et les récompenses de leurs cartes de crédit, ce qui nous a permis de mieux comprendre leurs expériences et leurs besoins.

Méthodologie

Cette enquête fait partie de notre étude longitudinale en cours, la deuxième en 2024, suivant une cadence semestrielle. Comme les enquêtes précédentes sur l'engagement des sympathisants, cette enquête en ligne a ciblé notre liste existante de sympathisants. Le questionnaire comprenait 33 questions couvrant un éventail de sujets, y compris les données démographiques, l'affiliation politique, les habitudes de dépenses et l'utilisation des points de carte de crédit et des récompenses.

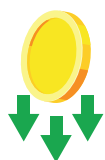


L'enquête a été distribuée en août 2024 à une liste d'environ 21 000 sympathisants et a reçu un total de 968 réponses, soit un taux de réponse d'environ 4,6 %. La collecte des données s'est déroulée sur une période de deux mois et les participants ont auto-administré l'enquête en ligne. Les personnes interrogées ne pouvaient pas répondre plusieurs fois à l'enquête afin d'éviter que les résultats ne soient faussés. La taille de l'échantillon, bien qu'assez importante pour tirer des conclusions significatives, n'a pas été pondérée pour le rendre représentatif d'un échantillon représentatif de la population générale canadienne. Il ne s'agit pas d'une enquête scientifique sur la population canadienne dans son ensemble et sur ses attitudes à l'égard de la question. Les réponses et les données que nous avons obtenues représentent les points de vue des partisans de la CRCC. Toutefois, bien qu'elle ne soit pas représentative de l'ensemble de la population, l'ampleur et la diversité du soutien dont bénéficie la CRCC à travers le pays donnent de bonnes indications sur l'attitude du public canadien à l'égard des points et des récompenses des cartes de crédit et de leur rôle dans l'accessibilité financière de la vie.

L'enquête comportait des questions à choix multiples et le temps moyen de réponse était d'environ huit minutes.

Cette méthodologie est conforme à l'objectif de la CRCC, qui est d'impliquer ses sympathisants et de recueillir des informations sur les tendances et les comportements au fil du temps.

Ce que nous avons entendu



Environ neuf Canadiens sur dix estiment que l'accessibilité financière se détériore.



En moyenne, les Canadiens estiment qu'ils gagnent plus de 2100 \$ en points et récompenses chaque année.



Comme les Canadiens échangent un peu plus de 700 \$ par année, il est évident qu'il est important d'économiser les points et les récompenses au moment où ils sont le plus utiles.



Plus de 70 % des Canadiens utilisent les points et les récompenses de leur carte de crédit pour des produits de première nécessité comme les courses, l'essence et les articles ménagers, il est clair que de plus en plus de Canadiens seraient à la traîne sans leurs points et leurs récompenses.

Les partisans de la CRCC sont à la fois des électeurs inscrits et engagés, plus de 90% d'entre eux ayant voté lors des dernières élections provinciales et fédérales et prévoyant de le faire lors des prochaines. Alors qu'une grande partie des sympathisants préfèrent ne pas identifier leur affiliation politique (27-32%), ceux qui le font sont de droite (31-32%).

Comme une forte majorité des membres de la CRCC considère que l'accessibilité se détériore (89 %), il n'est pas surprenant que 68 % d'entre eux utilisent leurs points pour rendre la vie plus abordable et que 60 % considèrent que leur capacité à accumuler des points et des récompenses est très importante.

Les sympathisants qui ont participé à l'enquête (71%) **possèdent deux cartes de crédit ou plus dans leur portefeuille et utilisent leur carte quotidiennement (29%)**. Cependant, ils se considèrent comme responsables et prudents lorsqu'ils utilisent leur carte (54 %) et paient leur solde en totalité chaque mois (67 %).

Malgré la valeur attribuée aux points et récompenses des cartes de crédit et leur utilisation régulière, **les partisans estiment que les frais annuels des cartes de crédit (66 %) et les taux d'intérêt (92 %) sont élevés**.

Les points et les récompenses sont importants, aujourd'hui plus que jamais

Pour les Canadiens, les points et les récompenses des cartes de crédit ne sont pas seulement des avantages : ils sont une bouée de sauvetage financière, qui les aide à compenser la hausse des coûts des produits essentiels de la vie quotidienne, comme l'épicerie, l'essence et les articles ménagers. La vie devenant de plus en plus inabordable, l'importance de protéger ces programmes est devenue encore plus évidente. Les Canadiens comptent sur ces récompenses pour équilibrer leur budget et atténuer la pression financière, et toute menace à leur encontre est ressentie comme une atteinte à leur sécurité financière.

Notre enquête a révélé qu'une grande partie des Canadiens appréhende les changements potentiels apportés aux récompenses offertes par les cartes de crédit. Lorsqu'on leur a demandé s'ils soutiendraient un parti politique qui s'engagerait à réduire les frais de transaction des cartes de crédit, 51 % des répondants ont répondu par l'affirmative. Les données révèlent également que toute réforme du système actuel de points et de récompenses durement acquis ne serait pas bien accueillie par les Canadiens. À la question de savoir s'ils seraient moins enclins à voter pour un parti qui proposerait un plan menaçant leurs points et récompenses durement acquis, 76 % des répondants ont répondu par l'affirmative.

Ce sentiment massif envoie un message clair et puissant aux partis politiques : Les Canadiens ne considèrent pas leurs récompenses comme des primes, mais comme

des outils essentiels à la gestion de leur bien-être financier. Tout parti proposant de modifier le système doit veiller à ne pas mettre en péril ces avantages. Les Canadiens sont profondément préoccupés par le fait qu'une action politique menaçant ces programmes pourrait entraîner une diminution de leur qualité de vie, en particulier alors qu'ils sont confrontés à une augmentation des coûts dans tous les domaines.

Pour les partis politiques, cela signifie que même s'il existe un intérêt pour la réduction des frais de transaction des cartes de crédit, tout plan qui pourrait involontairement nuire aux programmes de récompenses des consommateurs serait politiquement risqué. Avec 76 % des personnes interrogées moins enclines à soutenir un parti qui menace leurs points et récompenses, il est clair que cette question pourrait influencer le comportement des électeurs. Les consommateurs sont prêts à demander des comptes aux élus pour les décisions qui ont un impact sur leurs récompenses, ce qui indique que les politiques affectant ces programmes seront un élément clé des prochaines élections.

Les consommateurs sont de plus en plus conscients de la nécessité de protéger leurs points et récompenses et s'engagent à le faire. Les Canadiens envoient un message fort : ils attendent des décideurs politiques qu'ils accordent la priorité à leurs intérêts dans les discussions politiques entourant les réformes des cartes de crédit. Cela renforce l'importance de nos efforts de plaidoyer, alors que nous continuons à faire pression pour des politiques qui sauvegardent les récompenses sur lesquelles les Canadiens comptent et protègent leur avenir financier.

Utilisation des cartes de crédit

En ce qui concerne l'utilisation des cartes de crédit, 71 % des sympathisants détiennent au moins deux cartes de crédit. Au moins 40 % utilisent leur carte chaque semaine, et 69 % l'utilisent chaque semaine ou plus. La gestion financière responsable est évidente, puisque 67 % des personnes interrogées paient la totalité de leur facture de carte de crédit et 94 % paient plus que le montant minimum dû.

Les tendances d'utilisation des cartes de crédit sont stables pour la moitié des personnes interrogées, bien qu'un tiers d'entre elles fassent état d'une utilisation accrue. Les programmes de points et de récompenses sont très utilisés, 80 % des personnes interrogées les utilisant régulièrement. Alors que 54 % des répondants se définissent comme des utilisateurs responsables et prudents, 23 % utilisent leur carte de manière stratégique pour maximiser les récompenses.

Informations socio-économiques et démographiques générales

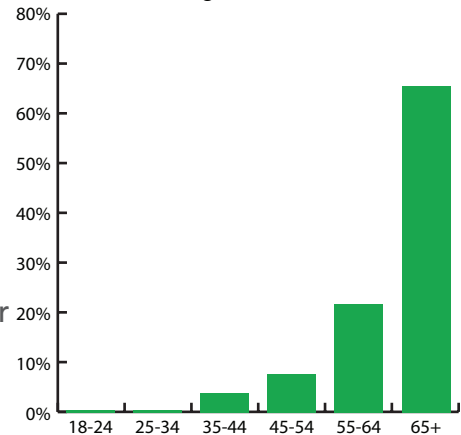
La répartition démographique et socio-économique des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête donne des indications cruciales sur le profil des Canadiens qui investissent beaucoup dans les programmes de points et de récompenses des cartes de crédit. Ces résultats brossent un tableau saisissant des groupes qui risquent d'être les plus touchés par d'éventuelles modifications de ces systèmes, offrant ainsi de précieuses indications aux décideurs politiques.

En ce qui concerne l'âge, le fait que 86 % des répondants soient âgés de 55 ans ou plus (dont 65 % de 65 ans et plus) met en évidence une tendance importante : les Canadiens plus âgés, dont beaucoup sont à la retraite ou ont un revenu fixe, comptent beaucoup sur les programmes de points et de récompenses pour gérer leurs finances. Pour ces personnes, les récompenses sont plus que de simples avantages - ce sont des outils financiers essentiels. Ces personnes sont souvent moins susceptibles d'avoir la flexibilité nécessaire pour s'adapter à de nouvelles pressions financières, ce qui les rend particulièrement sensibles à tout changement de politique qui pourrait menacer leurs récompenses.

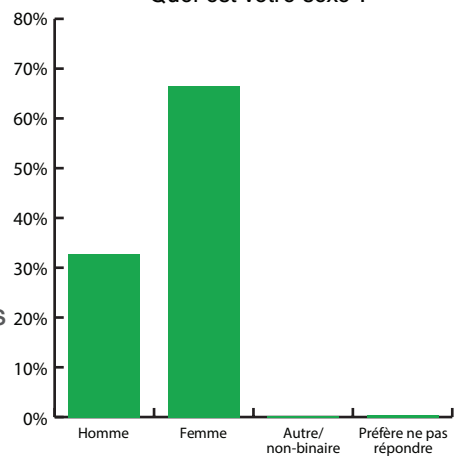
La répartition par sexe montre que 66 % des personnes interrogées sont des femmes, ce qui reflète une tendance possible dans la gestion financière des ménages. Les femmes jouent souvent un rôle prépondérant dans les achats quotidiens, l'établissement du budget et la gestion des récompenses. Cette forte représentation suggère que les femmes, en particulier les femmes âgées, peuvent être plus dépendantes des programmes de points dans le cadre de la stratégie financière de leur ménage, ce qui renforce l'importance de protéger ces programmes pour ceux qui gèrent des budgets serrés ou des revenus fixes.

L'accession à la propriété joue un rôle important dans la stabilité financière, puisque 70 % des personnes interrogées sont propriétaires de leur logement. Cette statistique suggère que la majorité des personnes interrogées sont relativement à l'aise financièrement en termes de logement. Cependant, l'accession à la propriété peut également s'accompagner de coûts permanents importants, tels que les taxes foncières, l'entretien de la maison et les services publics, ce qui fait des programmes de récompenses un moyen essentiel de compenser certaines de ces dépenses. Par ailleurs, les 26 % de répondants qui sont locataires sont susceptibles d'être confrontés à d'autres pressions financières, telles que l'augmentation du coût du loyer, ce qui renforce la valeur des récompenses de cartes de crédit en tant que moyen d'augmenter leurs revenus.

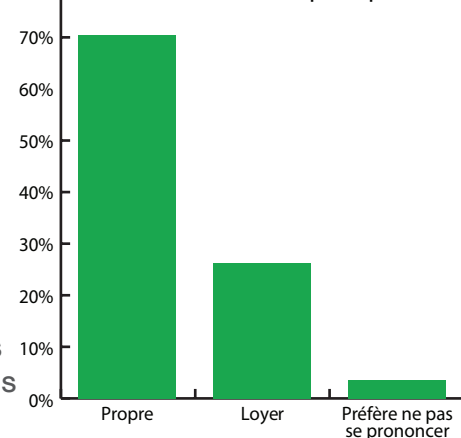
Quel âge avez-vous ?

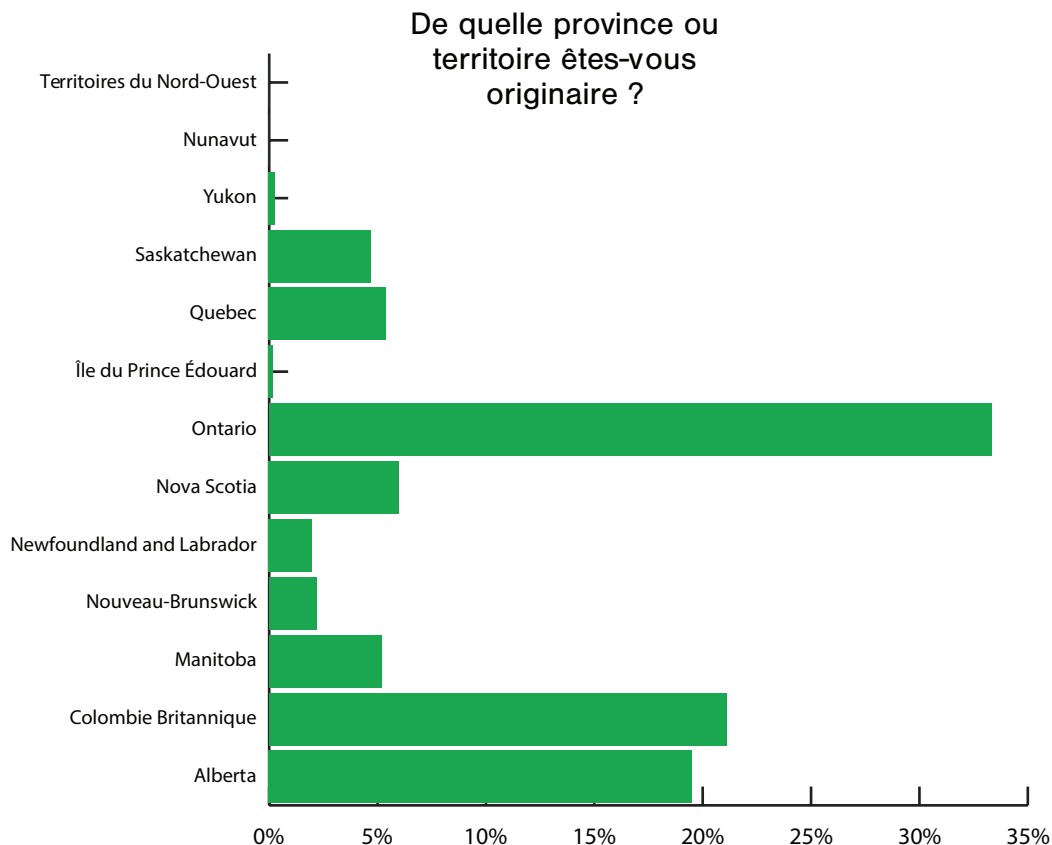


Quel est votre sexe ?



Êtes-vous propriétaire ou locataire de votre résidence principale ?





La diversité géographique des répondants - 33 % de l'Ontario, 21 % de la Colombie-Britannique et 19 % de l'Alberta - montre que les préoccupations concernant les points et les récompenses des cartes de crédit sont largement répandues, avec une représentation importante des provinces les plus peuplées et les plus diversifiées sur le plan économique. Ces provinces ont également tendance à avoir un coût de la vie plus élevé, ce qui explique la préoccupation accrue concernant la préservation des programmes de récompenses en tant que tampon financier. L'Ontario, en particulier, compte une grande partie de la population, de sorte que les données suggèrent que la position d'un parti sur les programmes de récompenses de cartes de crédit pourrait influencer le comportement des électeurs dans des provinces clés.

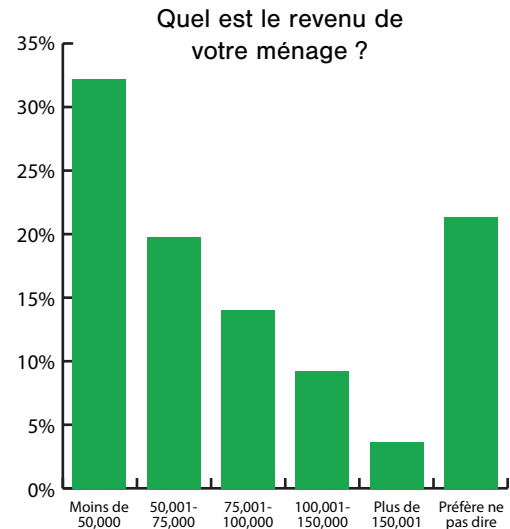
La CRCC a commencé à communiquer de manière entièrement bilingue avec ses sympathisants l'année dernière, et notre base de sympathisants francophones ne cesse de croître. Cependant, la longueur d'avance des communications en anglais explique la faible représentation du Québec par rapport à la part de la population de la province. Nous espérons que ces chiffres continueront à augmenter pour atteindre un échantillon plus représentatif à l'avenir.

La répartition des revenus montre que 32 % des répondants gagnent moins de 50 000 dollars par an, ce qui est logique compte tenu de la proportion importante de répondants plus âgés, dont beaucoup sont probablement à la retraite ou vivent d'une pension. Ce groupe est particulièrement vulnérable à l'augmentation des coûts et à l'instabilité économique, ce qui fait des programmes de récompenses un élément essentiel de leur trousse à outils financière. Pour ce groupe, toute menace à leur

capacité d'accumuler et d'échanger des points pourrait avoir un impact réel et tangible sur leur qualité de vie.

Il est intéressant de noter que même dans les tranches de revenus les plus élevées - 19 % gagnant entre 50 000 et 75 000 dollars, et 14 % entre 75 001 et 100 000 dollars - la confiance dans les programmes de récompenses reste forte. Cela suggère que les programmes de récompenses ne sont pas seulement importants pour les Canadiens à faible revenu ou à la retraite, mais qu'ils sont également cruciaux pour les personnes à revenu moyen qui les utilisent pour gérer l'augmentation du coût de la vie. La répartition des revenus montre clairement que les programmes de points et de récompenses ne sont pas seulement un avantage pour les riches et les nantis. Bien que les Canadiens de toutes les tranches de revenus les apprécient et les utilisent, ils constituent un outil essentiel pour rendre la vie plus abordable pour tous les Canadiens, mais surtout pour ceux dont les revenus sont plus faibles.

Les Canadiens âgés, en particulier ceux qui disposent d'un revenu fixe, représentent un groupe d'électeurs très engagés, et leur dépendance à l'égard des programmes de récompenses des cartes de crédit rend cette question politiquement sensible. La forte représentation des femmes et des propriétaires âgés souligne encore ce point - les partis qui proposent des politiques susceptibles de saper ces systèmes de récompenses risquent de s'aliéner des groupes d'électeurs clés.



Conclusion

Ce rapport souligne le rôle essentiel que jouent les points et les récompenses des cartes de crédit pour aider les Canadiens à gérer l'augmentation du coût de la vie. Comme en témoignent les niveaux élevés d'engagement et d'utilisation stratégique des facilités de crédit parmi nos partisans, il est clair que ces avantages ne sont pas de simples gadgets, mais des outils financiers essentiels. La coalition pour les récompenses aux consommateurs canadiens reste fermement engagée dans la protection de ces ressources précieuses. À mesure que nous avançons, la CRCC continuera d'amplifier la voix des Canadiens dans tout le pays, en plaidant pour des politiques qui protègent la capacité de nos membres à collecter et à utiliser leurs récompenses. Notre mission est plus cruciale que jamais, car nous nous efforçons de faire en sorte que chaque Canadien dispose des outils nécessaires pour relever efficacement les défis financiers.

