

Rapport de recherche sur l'assurance protection du crédit

Mai 2026

Lesli Martin, vice-présidente principale
leslimartin@pollara.com

Table des matières

Section	Page
Contexte	3
Méthodologie	4
Principales conclusions	5
Section 1 : Titulaires d'une APC	10
Perception à l'égard de l'APC	11
Expérience d'achat et satisfaction	17
Documentation et informations relatives à l'APC	27
Section 2 : Demandes d'indemnisation – Expérience et satisfaction	39
Plaintes	51
Section 3 : Conjoncture économique	53

Contexte et objectifs de l'étude

- L'assurance protection du crédit (APC) sert à rembourser un prêt hypothécaire ou un autre prêt (tel qu'une marge de crédit hypothécaire), ou à effectuer des remboursements de dette en cas de décès, d'invalidité, de perte d'emploi ou de maladie grave du consommateur.
- En 2018, l'Association canadienne des institutions financières en assurance (ACIFA) a mandaté Pollara Strategic Insights afin de mieux comprendre le point de vue des consommateurs canadiens sur l'APC.
- En 2021, l'ACIFA a de nouveau mandaté Pollara Strategic Insights pour mener une autre étude visant à examiner comment la pandémie de COVID-19 avait influencé les comportements de recherche et d'achat liés aux produits financiers tels que l'APC.
- En 2022, une étude a été jugée nécessaire pour obtenir une vision actualisée de la perception qu'ont les Canadiens de l'APC et pour comprendre leurs attentes actuelles en matière de comportements d'achat.
- Cette année, une troisième vague de l'étude sur la perception des Canadiens à l'égard de l'AIC ainsi que sur leurs comportements d'achat a été menée.
- Les objectifs de cette étude sont d'analyser et de faire un suivi de manière quantitative de ce qui suit :
 - La perception générale de l'APC par rapport à plusieurs facteurs, notamment le rapport qualité-prix et la capacité à couvrir les dépenses
 - Le niveau de confiance dans l'APC en cas de demande d'indemnisation
 - L'expérience et la satisfaction liées à la souscription d'une APC
 - La fréquence des demandes d'indemnisation au titre de l'APC
 - L'expérience et la satisfaction liées au processus d'indemnisation
 - Les comportements d'achat en matière d'APC
- Le cas échéant, ce rapport présente la comparaison des résultats des études menées en novembre 2022 et en octobre 2018.

Méthodologie

- Enquête réalisée à l'échelle nationale du 13 au 30 avril 2026, selon une méthodologie en ligne.
- Échantillon stratifié composé de 1 482 Canadiens âgés de 18 ans et plus, répondant aux critères suivants :
 - Ceux qui ont un prêt hypothécaire ou une marge de crédit hypothécaire et qui possèdent actuellement d'une APC : N = 1 007
 - Ayant déjà fait une demande d'indemnisation au titre d'une APC : N = 484
- Bien que des quotas démographiques et régionaux aient été utilisés pour garantir une analyse fiable et comparable des sous-segments, les données ont été pondérées en fonction du sexe, de l'âge et de la région afin de s'assurer que les résultats soient représentatifs de l'ensemble de la population.
- Fiabilité : il n'est pas possible d'attribuer officiellement une marge d'erreur aux échantillons en ligne. À titre indicatif, un échantillon probabiliste de N = 1 007 présente une marge d'erreur de $\pm 3,1$ % et un échantillon de N = 484 présente une marge d'erreur de $\pm 4,5$ %, 19 fois sur 20.
- Le cas échéant, les résultats ont été comparés à ceux d'un sondage en ligne mené en 2018 auprès de 1 003 titulaires d'APC et de 286 demandeurs, à un sondage en ligne mené auprès de 1 002 Canadiens qui bénéficient ou sont susceptibles de bénéficier de l'APC en 2021, ainsi qu'à un sondage en ligne mené auprès de 1 001 Canadiens ayant un prêt hypothécaire ou une marge de crédit hypothécaire et bénéficiant du APC, et de 379 personnes ayant fait une demande d'indemnisation d'APC en 2022.
- Nomenclature utilisée dans le rapport :
 - Pour la marge de crédit hypothécaire, l'acronyme « MCH » a été utilisé.
 - Pour l'assurance protection du crédit, l'acronyme « APC » a été utilisé.



Principales conclusions

Perceptions de l'APC

6

- L'image positive de l'APC reste solide et ne cesse de s'améliorer depuis 2022. Neuf assurés sur dix considèrent l'APC comme un moyen **pratique** et **efficace** de se prémunir contre les imprévus, tandis que l'idée selon laquelle la APC offre un **bon rapport qualité-prix** a considérablement gagné du terrain par rapport aux vagues précédentes de l'étude.
- La couverture en cas de décès reste le produit d'APC le plus couramment souscrit, même si le recours aux **protections « maladies graves »** et **« perte d'emploi »** a considérablement augmenté depuis 2022.
- La confiance dans le traitement des demandes d'indemnisation s'est considérablement renforcée depuis la dernière étude, la plupart des assurés se déclarant satisfaits de la **qualité du service**, de la **communication**, de l'**exactitude des paiements** et de la **rapidité de traitement**. Bien que la confiance soit moindre en ce qui concerne la **facilité du processus de demande d'indemnisation**, les trois quarts des assurés lui attribuent tout de même une note positive.
- En ce qui concerne la décision d'achat, les facteurs autres que le prix et la couverture continuent de gagner en importance, avec des progrès observés en matière **de facilité d'éligibilité, de processus d'achat global, de commodité en MCH, de couverture des maladies préexistantes** et **d'achat en ligne**.

Expérience d'achat

7

- La plupart des souscriptions d'APC continuent d'intervenir au moment de la souscription d'un prêt hypothécaire ou d'une MCH, la **couverture intégrale restant le choix dominant**, tant pour les prêts hypothécaires que pour les MCH. La couverture partielle est principalement motivée par des considérations d'accessibilité financière.
- Les titulaires sont encore plus enclins qu'en 2022 à considérer les **conseillers financiers comme leur principale source d'information**, et **se souviennent plus clairement qu'on leur a expliqué tous les détails** de l'APC lors de leurs échanges avec eux. Bien qu'ils soient moins nombreux à se souvenir qu'on leur a parlé de la période d'essai gratuite, ce chiffre a également augmenté depuis 2022. Cela dit, les titulaires sont également nettement **plus enclins à effectuer des recherches** en dehors de leurs échanges avec leur conseiller, par rapport à la dernière étude.
- **La compréhension de la documentation relative à l'APC s'est améliorée depuis 2022**, la plupart des titulaires trouvant les documents faciles à comprendre et à utiliser.
- **L'achat en personne reste le canal dominant pour l'acquisition d'une APC**. Toutefois, il a diminué depuis 2022, tandis que l'utilisation des sources en ligne a augmenté.
- Alors que la **satisfaction à l'égard de l'expérience d'achat d'une APC** était déjà élevée en 2022, elle a encore **augmenté** cette année. Cela vaut pour tous les aspects de l'expérience d'achat, à l'exception de la période d'essai, dont la satisfaction n'a que légèrement augmenté.
- Les consommateurs continuent d'accorder une grande importance à **l'accompagnement humain tout au long du processus**, la moitié d'entre eux préférant **l'assistance en personne à la succursale**. Cette préférence pour un accompagnement personnalisé est également évidente lors de la procédure d'indemnisation (77 %).

Demandes d'indemnisation

- Le nombre de demandes d'indemnisation a augmenté : plus **d'un tiers des assurés APC ont déclaré une demande d'indemnisation**, soit une hausse par rapport à 2022.
- Les résultats des demandes d'indemnisation restent très favorables, **la plupart aboutissant à un paiement** (tous types de couverture confondus), la probabilité de percevoir une indemnité au titre de la couverture pour maladies graves et pour perte d'emploi ayant augmenté depuis 2022.
- Le mode d'envoi des demandes d'indemnisation se répartit de manière presque égale entre les personnes qui **s'adressent à un conseiller** et celles qui **effectuent leur demande en ligne**.
- Le niveau de satisfaction concernant l'expérience globale en matière de demandes d'indemnisation et ses différents aspects est élevé, et en hausse depuis 2022. De plus, cette expérience a davantage répondu, au minimum, aux attentes.

Plaintes

- La fréquence des plaintes au cours du processus de demande d'indemnisation est restée stable; ces demandes sont le plus souvent adressées à l'institution financière.
- Les plaintes portent principalement sur des **problèmes liés aux procédures et au service**, notamment **la durée de traitement des demandes d'indemnisation, le manque d'informations, la difficulté à comprendre les conditions d'assurance et le mécontentement face aux refus (22 %)**.
- Après une baisse de la satisfaction concernant le traitement des plaintes en 2022, elle **a considérablement augmenté** cette année, revenant aux niveaux de 2018.

Conjoncture économique

- La plupart des demandeurs indiquent qu'ils prévoient de réduire leurs dépenses discrétionnaires, telles que **les repas au restaurant, les vêtements, les voyages et les loisirs**, conformément aux tendances observées en 2022.
- Cependant, **46 % d'entre eux déclarent être davantage enclins à envisager de souscrire une APC en raison de la conjoncture économique**, ce qui représente une hausse notable par rapport aux 35 % enregistrés en 2022.
- Cela suggère que les pressions financières ne réduisent pas l'intérêt pour l'APC et pourraient même renforcer la pertinence qui lui est attribuée.



Section 1 : Titulaires d'une APC

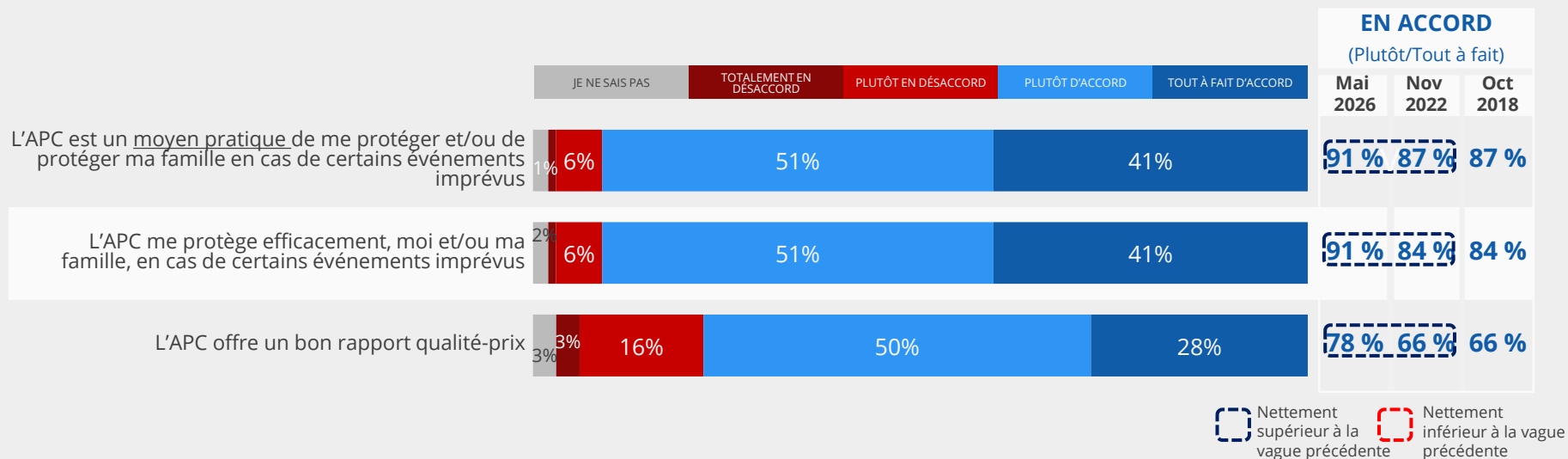


Perception du crédit – Assurance protection du crédit

L'opinion selon laquelle l'APC est un moyen pratique et efficace de se prémunir contre les imprévus a progressé depuis 2022.

12

- Neuf personnes sur dix sont au moins plutôt d'accord pour dire que l'APC est à la fois un moyen pratique (91 %) et efficace (91 %) de se protéger ou de protéger leur famille en cas d'imprévus, ce qui représente une augmentation par rapport aux résultats de 2022 et 2018. Huit personnes sur dix (78 %) estiment que l'APC offre un bon rapport qualité-prix, ce qui constitue une augmentation significative par rapport aux vagues précédentes.
- Les titulaires québécois d'une APC sont moins nombreux à considérer qu'elle offre un bon rapport qualité-prix (71 %).
- Les assurés âgés de 55 ans et plus sont moins nombreux à considérer que l'APC offre un bon rapport qualité-prix (69 %).

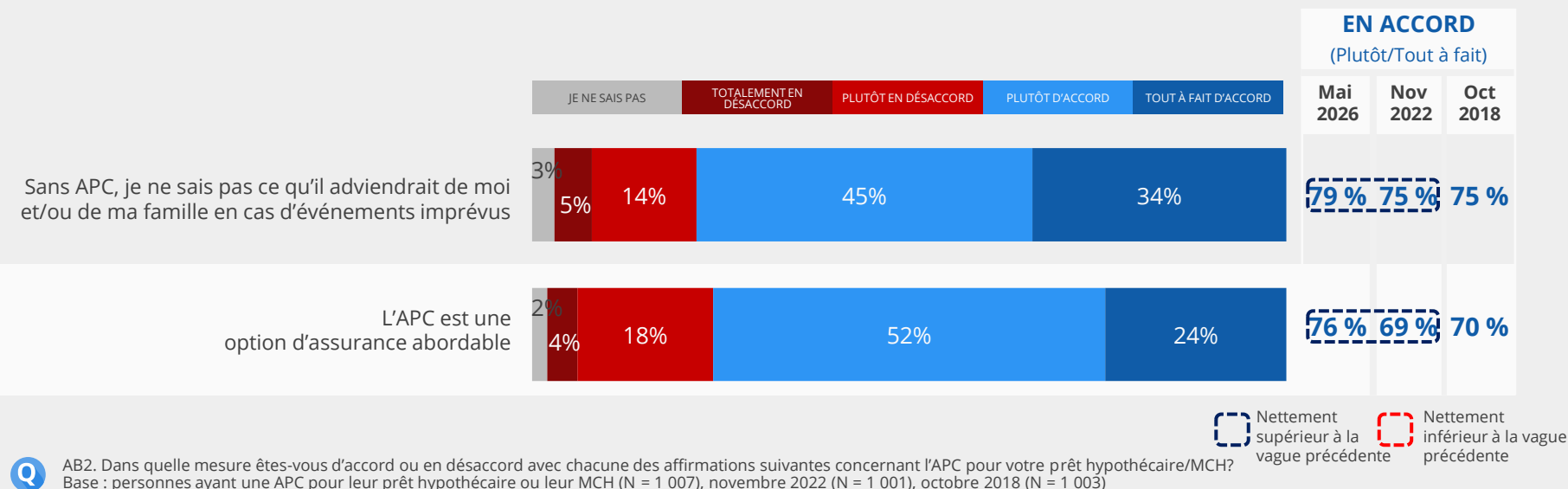


Q AB2. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacune des affirmations suivantes concernant l'APC pour votre prêt hypothécaire/MCH?
Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire ou leur MCH (N = 1 007), novembre 2022 (N = 1 001), octobre 2018 (N = 1 003)

Près de huit personnes sur dix se sentiraient dans l'incertitude face à des événements imprévus sans l'APC, soit une hausse par rapport à 2022

13

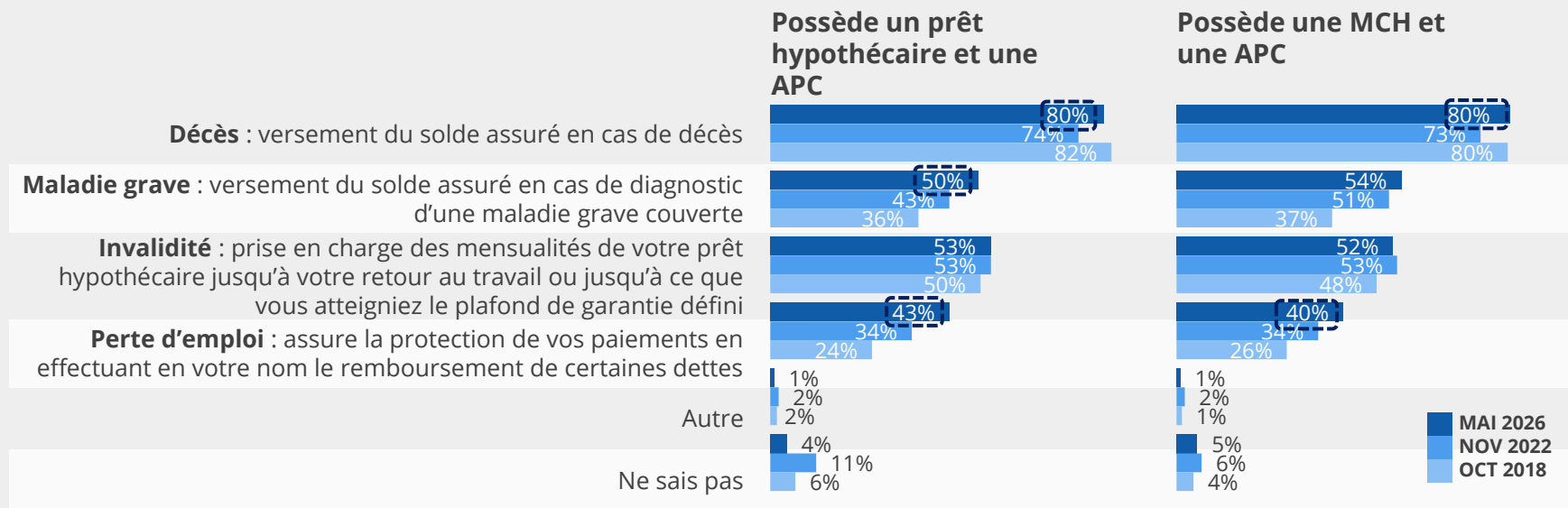
- Plus des trois quarts des personnes interrogées estiment que l'APC est abordable, ce qui représente une augmentation importante par rapport aux résultats de 2022 et de 2018.
- Au niveau régional, les avis sont cohérents d'une province à l'autre, avec des proportions similaires de personnes déclarant qu'elles ne sauraient pas ce qu'elles feraient si elles n'avaient pas d'APC et que cette dernière est abordable.
- Les personnes âgées de 25 à 54 ans sont plus enclines à considérer que l'APC est abordable (82 % chez les 25-39 ans, 76 % chez les 40-54 ans, contre 65 % chez les 55 ans et plus).
- Les hommes (80 %) sont plus nombreux que les femmes (71 %) à considérer que l'APC est abordable.



La couverture en cas de décès reste la couverture la plus choisie dans le cadre d'une APC

14

- La couverture en cas de décès reste le type de couverture le plus utilisé, revenant aux niveaux observés en 2018. De plus, les personnes qui ont une APC pour leur hypothèque sont plus enclines à souscrire une couverture pour maladie grave et pour perte d'emploi par rapport à 2022. Parmi les personnes qui ont une APC pour leur MCH, on observe une augmentation du recours à la couverture en cas de décès et à la couverture pour perte d'emploi, mais le recours à la couverture pour maladie grave et à la couverture pour invalidité reste conforme aux résultats de 2022.



Nettement supérieur à la vague précédente

Nettement inférieur à la vague précédente

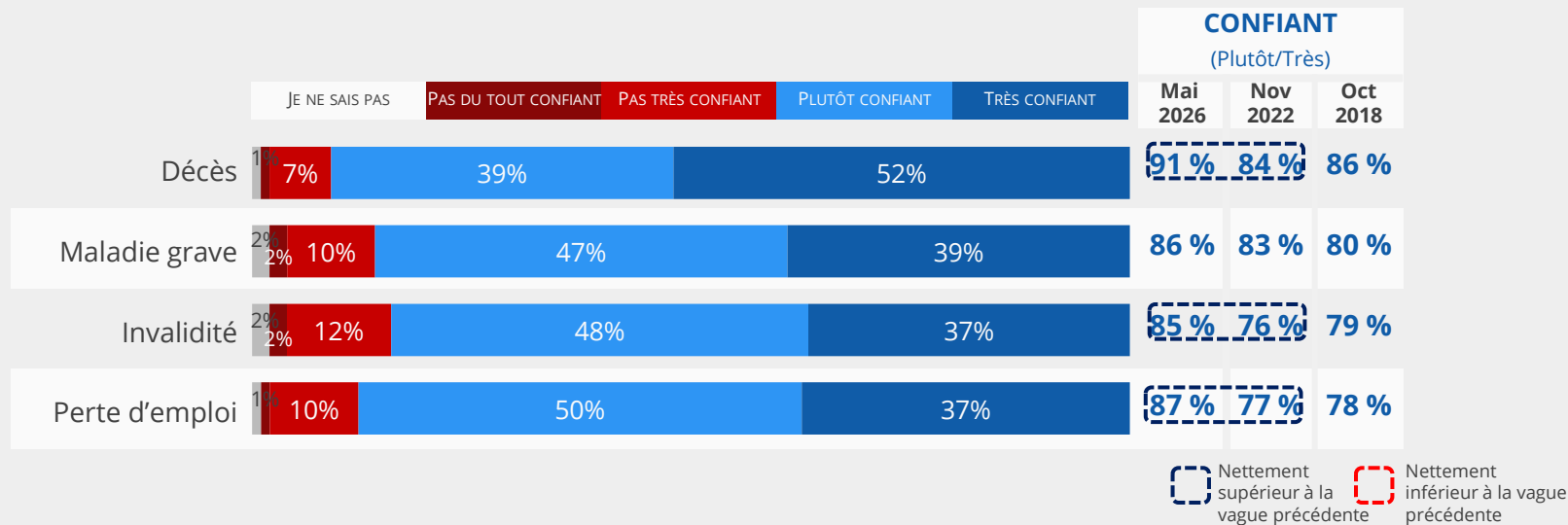


Q3/Q9 : Et que couvre l'APC?

Base : titulaires d'une APC liée à un prêt hypothécaire (N = 832), novembre 2022 (N = 783), octobre 2018 (N = 775); titulaires d'une APC liée à une MCH (N = 457), novembre 2022 (N = 430), octobre 2018 (N = 485)

Dans l'ensemble, une grande majorité des assurés sont sûrs du montant de leur couverture. Ce niveau de confiance a augmenté pour tous les types de couverture depuis 2022.

- Les titulaires ayant une couverture en cas de décès affichent les niveaux de confiance les plus élevés (91 %), la moitié d'entre eux se disant très confiants (52 %) quant au montant que leur couverture leur versera, ce qui représente une augmentation par rapport aux résultats de 2022.
- Près de neuf sur dix sont sûrs de connaître le montant qui leur sera versé au titre de leur couverture pour maladies graves. Bien qu'il s'agisse d'une hausse par rapport à 2022, celle-ci n'est pas significative.
- Les hommes sont plus nombreux que les femmes à se sentir sûrs de connaître le montant qui serait versé au titre de la couverture en cas de décès (94 % contre 86 %) et de la couverture en cas d'invalidité (89 % contre 76 %).



A/B7. Dans quelle mesure êtes-vous sûr(e) de connaître le montant de votre prêt hypothécaire ou de votre MCH qui sera pris en charge par chacun des types de couverture dont vous disposez? Veuillez indiquer votre niveau de confiance pour chacun d'entre eux.

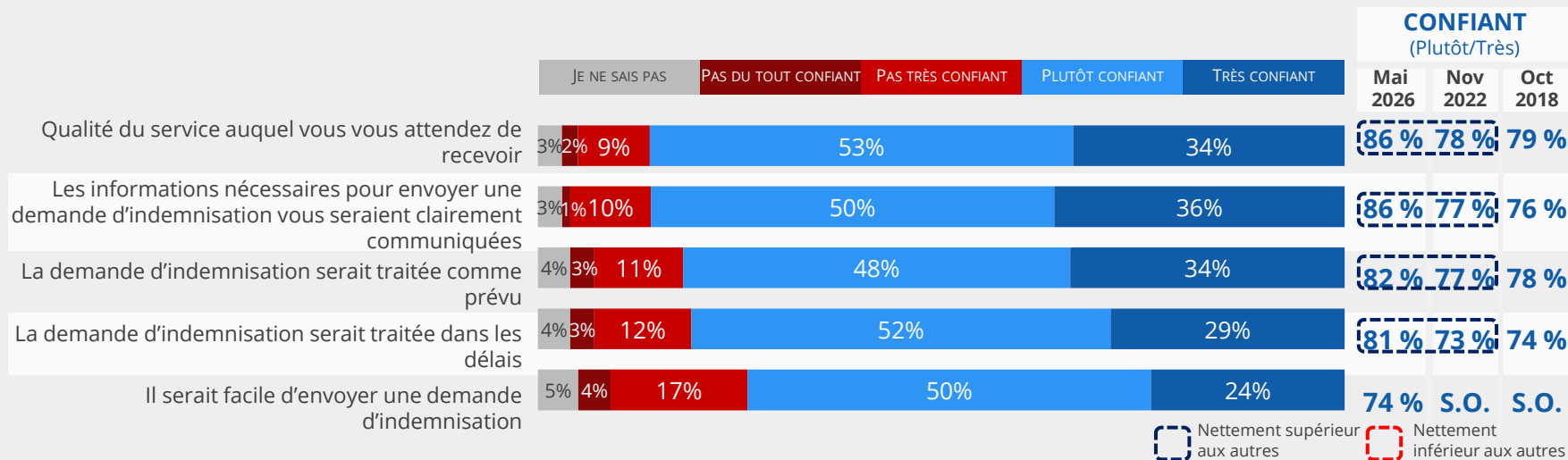
Base : titulaires combinés d'un prêt hypothécaire et d'une MCH couverts par une API

Base : décès (N = 781/738/828), maladies graves (N = 471/399/349), invalidité (N = 451/462/461), perte d'emploi (N = 393/303/238)

La confiance dans le service a augmenté depuis 2022.

16

- Plus de huit personnes sur dix se disent confiantes quant à la qualité du service (86 %), à la communication (86 %), à l'exactitude des versements (82 %) et à la rapidité des versements (81 %) en cas de demande d'indemnisation, tous ces chiffres affichant une hausse par rapport aux résultats précédents. La confiance est légèrement moindre en ce qui concerne la facilité d'envoi d'une demande d'indemnisation (74 %).
- En Alberta, la confiance est supérieure à la moyenne en ce qui concerne la qualité du service (93 %), la communication (91 %) et l'exactitude des versements (92 %) en cas de demande d'indemnisation.
- Les hommes expriment une confiance plus élevée que les femmes sur l'ensemble des facteurs liés à une demande d'indemnisation (exactitude : 86 %, rapidité : 85 % et facilité : 79 %).



A/B1. Pour les questions suivantes, pensez à l'APC que vous détenez pour votre prêt hypothécaire ou MCH. En pensant à cette assurance, de manière générale, dans quelle mesure êtes-vous confiant que, si vous devez faire une demande d'indemnisation.... Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire et leur MCH (N = 1 007), nov. 2022 (N = 1 001), oct. 2018 (N = 1 003)



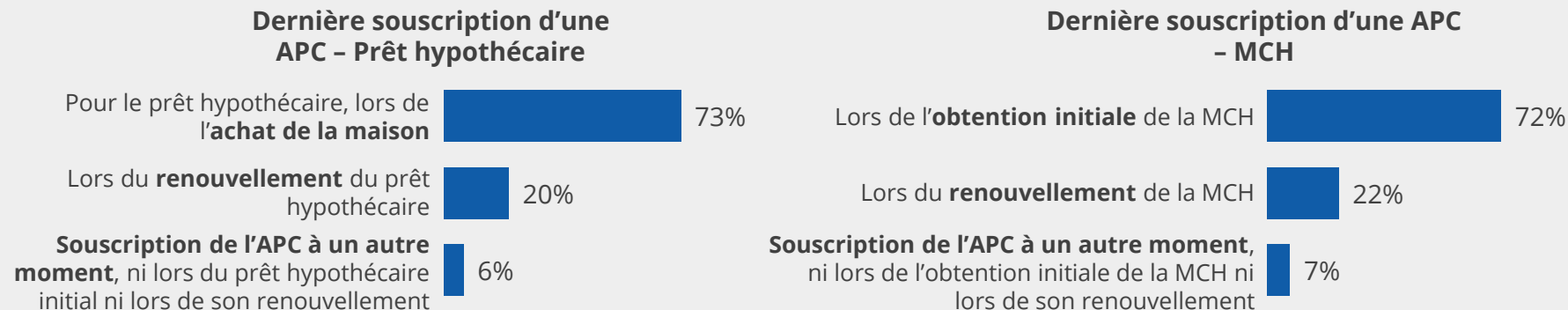
Expérience d'achat et satisfaction

pollara
strategic insights

La plupart des souscriptions d'une APC ont lieu au moment de la souscription d'un prêt hypothécaire ou d'une MCH

18

- Plus de sept personnes sur dix ont souscrit une APC en même temps que leur prêt hypothécaire lors de l'achat d'une propriété, un cinquième l'a fait lors du renouvellement de leur prêt hypothécaire et moins d'une personne sur dix a souscrit une APC à un autre moment. Les répondants plus âgés sont plus enclins à souscrire une APC lors du renouvellement de leur prêt hypothécaire (27 % chez les 55 ans et plus).
- Lors de la souscription d'une APC, plus de sept personnes sur dix le font également lors de la mise en place initiale de la MCH. Plus d'un cinquième choisissent une APC lors du renouvellement de leur MCH et moins d'une sur dix le font à un autre moment.

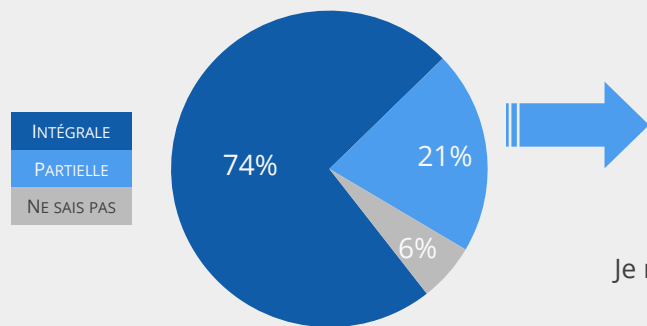


Près des trois quarts optent pour une couverture intégrale de leur prêt hypothécaire

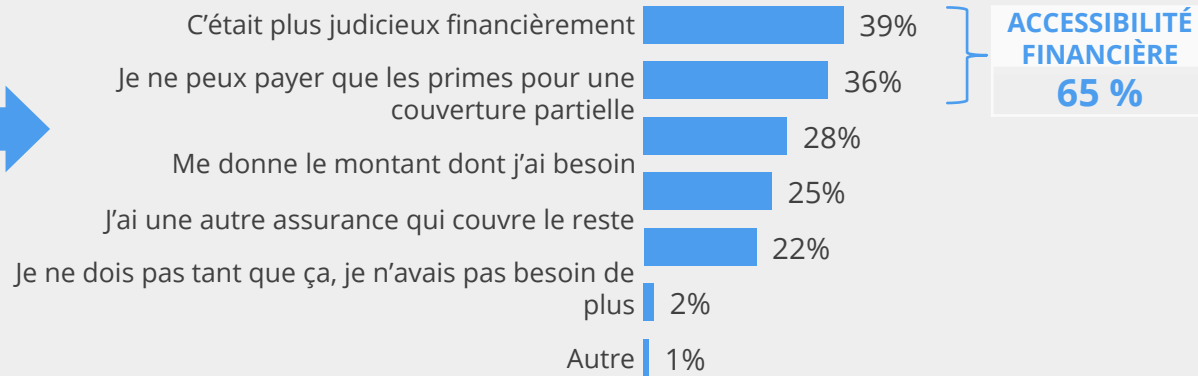
19

- Les jeunes titulaires d'une APC sont plus enclins à opter pour une couverture partielle (25 %) que ceux âgés de 40 à 54 ans (18 %) et ceux de plus de 55 ans (11 %). Les résidents de l'Ontario sont également plus enclins à opter pour une couverture partielle (30 %).
- Les hommes (77 %) ont tendance à opter pour une couverture intégrale, contrairement aux femmes (68 %).
- Parmi ceux qui ont opté pour une couverture partielle de leur prêt hypothécaire (21 %), les principales raisons invoquées étaient liées à l'accessibilité financière : cela semblait plus judicieux d'un point de vue financier (39 %) et ils ne pouvaient se permettre que les primes correspondant à une couverture partielle (36 %). Parmi les autres raisons, on peut citer le fait de disposer du montant nécessaire en cas d'imprévus (28 %), le fait de disposer d'une autre assurance pour couvrir le reste (25 %) ou le fait de ne pas avoir suffisamment de dettes pour justifier une couverture supplémentaire (22 %).

Dans quelle mesure l'APC couvre-t-elle votre prêt hypothécaire?



Raisons ayant motivé le choix d'une couverture partielle du prêt hypothécaire



Ne sais pas

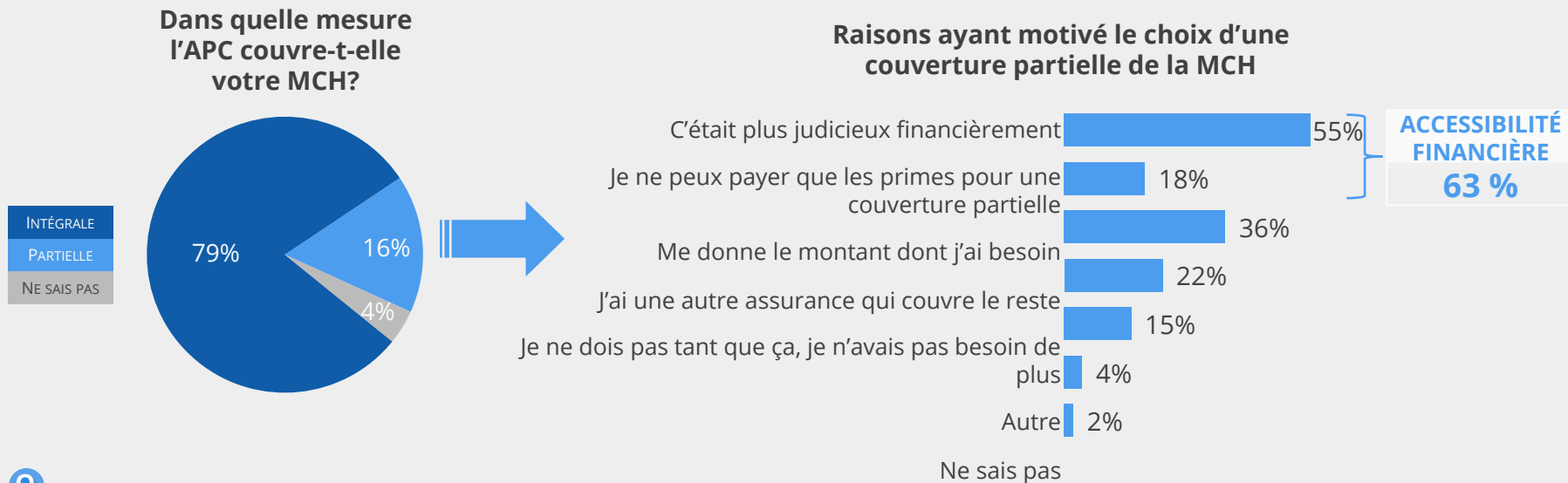


Q6. L'APC liée à votre prêt hypothécaire couvre-t-elle l'intégralité de votre prêt, ou s'agit-il d'une couverture partielle? Base : personnes ayant une APC liée à un prêt hypothécaire (N = 832) *base réduite
Q7. Pourquoi avez-vous choisi une couverture partielle uniquement pour l'APC liée à votre prêt hypothécaire? Base : Base : personnes ayant une APC pour un prêt hypothécaire avec couverture partielle (N = 183)

Environ 80 % des APC pour les MCH couvrent le montant total

20

- Parmi ceux qui ont opté pour une couverture partielle de leur MCH (16 %), les principales raisons invoquées étaient liées à l'accessibilité financière : cela semblait plus judicieux d'un point de vue financier (55 %) et ils ne pouvaient se permettre que les primes correspondant à une couverture partielle (18 %). Parmi les autres raisons, on peut citer le fait de disposer du montant nécessaire en cas d'imprévu (36 %), le fait de disposer d'une autre assurance pour couvrir le reste (22 %) ou le fait de ne pas avoir suffisamment de dette pour justifier une couverture supplémentaire (15 %).



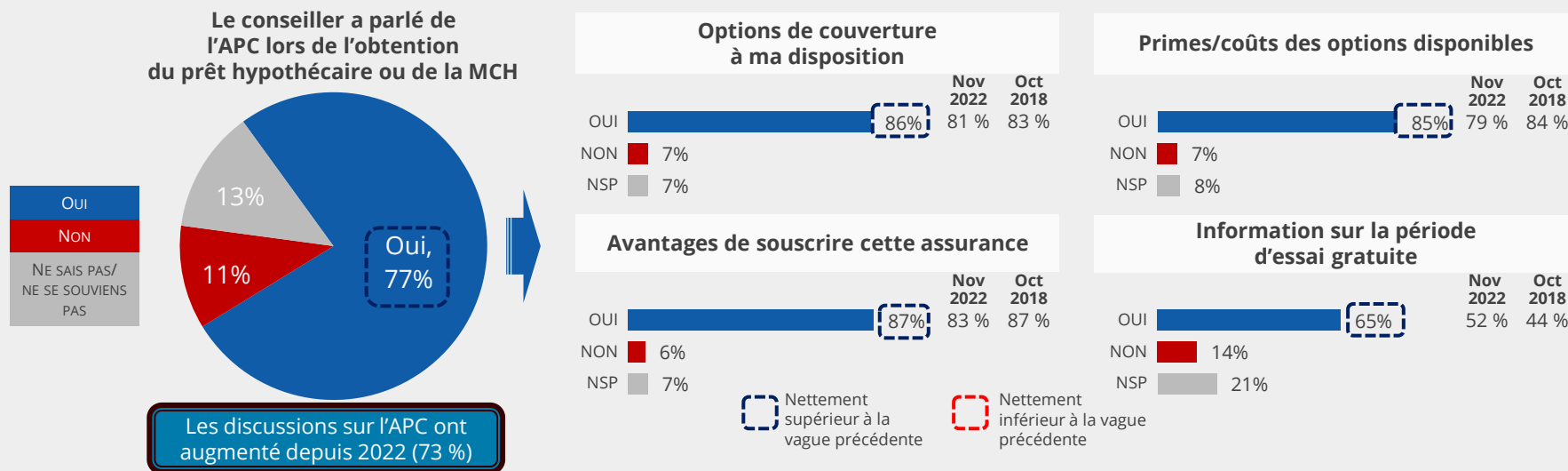
Q12. L'APC couvre-t-elle l'intégralité de votre MCH, ou s'agit-il d'une couverture partielle? Base : personnes ayant une APC pour une MCH (N = 457)

Q13. Pourquoi avez-vous choisi une couverture partielle uniquement pour l'APC liée à votre MCH? Base : personnes ayant une APC pour une MCH avec couverture partielle (N = 80)

Les discussions sur l'APC ont augmenté depuis 2022

21

- Plus des trois quarts déclarent que leur conseiller leur a parlé de l'APC, ce qui représente une augmentation par rapport à 2022 (73 %).
- Plus de huit personnes sur dix ont reçu la quasi-totalité des informations nécessaires sur l'APC de la part d'un conseiller de leur institution financière, ce qui représente une augmentation par rapport à la vague précédente de 2022. Cependant, seulement deux tiers (65 %) ont été informés de la possibilité d'une période d'essai gratuite, mais cela reste une amélioration par rapport à 2022 et 2018 (2022 : 52 %; 2018 : 44 %).
- Sept résidents du Québec sur dix (68 %) affirment avoir été informés de l'APC, tandis que 16 % ne l'ont pas été et 16 % ne s'en souviennent pas.
- Les résidents de la Colombie-Britannique et du Québec étaient moins susceptibles de se souvenir avoir été informés de la période de révision (respectivement 51 % et 52 %).



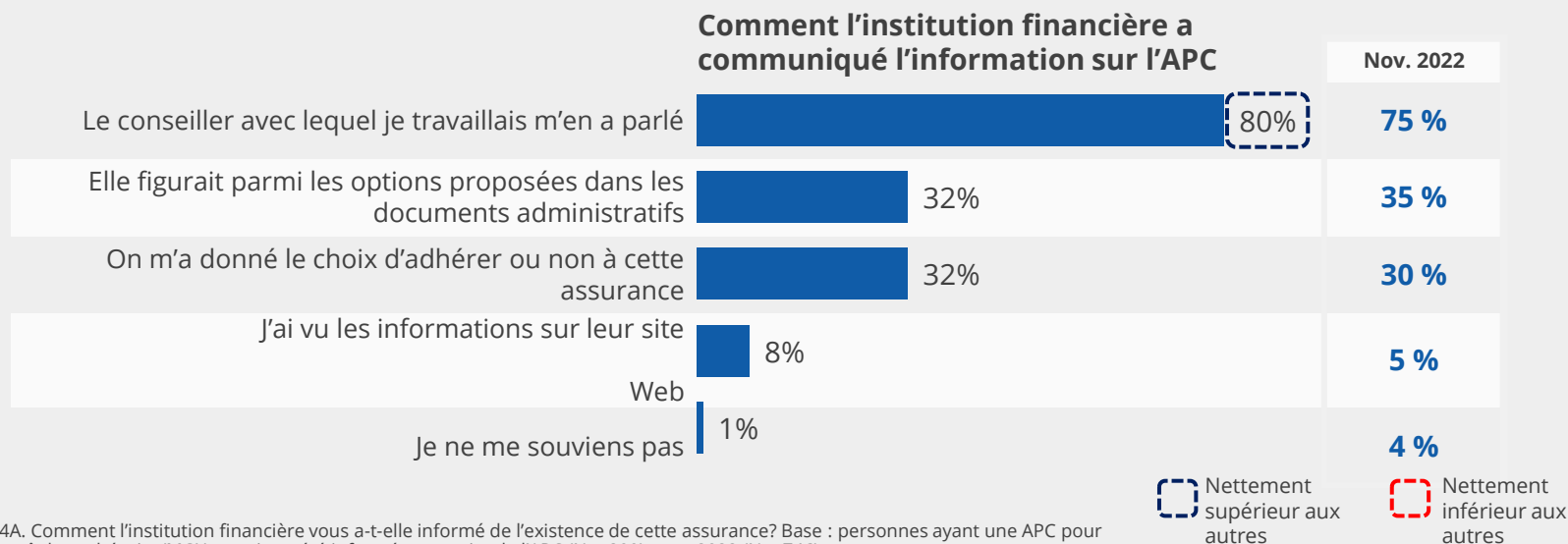
A/B3. En repensant au moment où vous avez obtenu votre prêt hypothécaire ou votre MCH, l'institution financière vous a-t-elle informé au sujet de l'APC? Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire et leur MCH combinés (N = 1 007), nov. 2022 (N = 1 001), oct. 2018 (N = 1 003) A/B4B. L'institution financière vous a-t-elle informé de chacun des facteurs suivants liés à l'APC? Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire et leur MCH combinés, et qui ont été informées au sujet de l'APC (N = 800), nov. 2022 (N = 746), oct. 2018 (N = 761)



La majorité des titulaires d'une APC qui ont pris connaissance de cette assurance par l'intermédiaire de leur institution financière ont été informés par un conseiller

22

- Environ 80 % des titulaires d'une APC ayant pris connaissance de cette assurance par l'intermédiaire de leur institution financière ont indiqué avoir été informés par un conseiller. Un tiers précise qu'elle figurait comme option dans les documents administratifs et qu'ils avaient eu le choix de l'accepter ou de la refuser.
- Les acheteurs plus jeunes (25 à 39 ans) sont plus susceptibles de découvrir l'APC au moyen des documents administratifs (38 %) ou sur le site Web (13 %) que les acheteurs plus âgés.



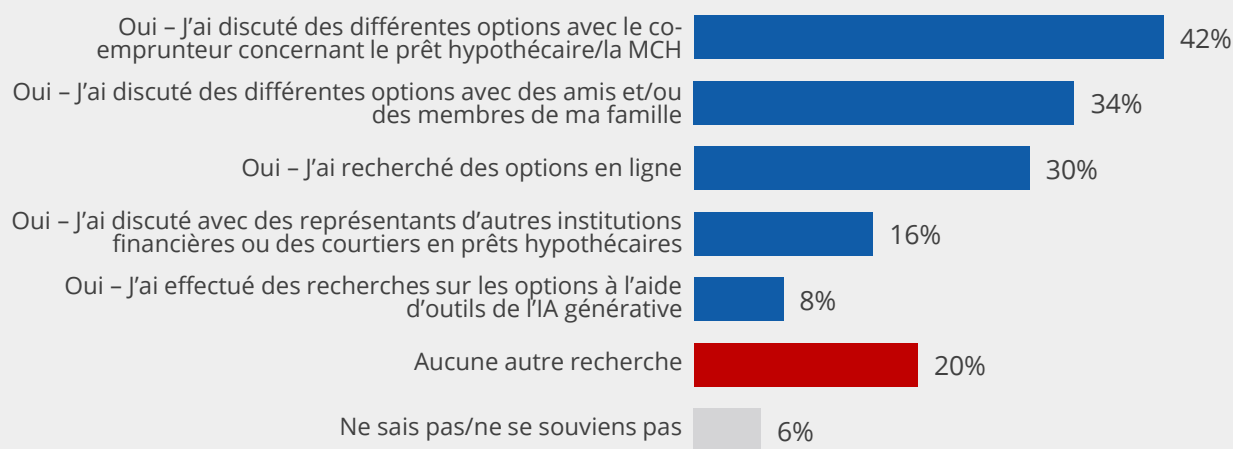
A/B4A. Comment l'institution financière vous a-t-elle informé de l'existence de cette assurance? Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire/MCH et qui ont été informées au sujet de l'APC (N = 800), nov. 2022 (N = 746)

Près des trois quarts ont recherché des informations sur les options d'APC auprès d'autres sources que leur institution financière

23

- La probabilité de mener des recherches supplémentaires avant de souscrire une APC a considérablement augmenté depuis 2022. Les trois quarts (74 %) ont effectué des recherches complémentaires et discuté des options d'APC disponibles, principalement avec les co-emprunteurs (42 %) ou des amis/membres de la famille (34 %). Trois personnes sur dix ont recherché des informations en ligne et un cinquième (20 %) n'ont effectué aucune autre recherche.

Autres études menées



TOTAL OUI

MAI 2026	NOV 2022	OCT 2018
74 %	56 %	54 %



Nettement supérieur à la vague précédente



Nettement inférieur à la vague précédente

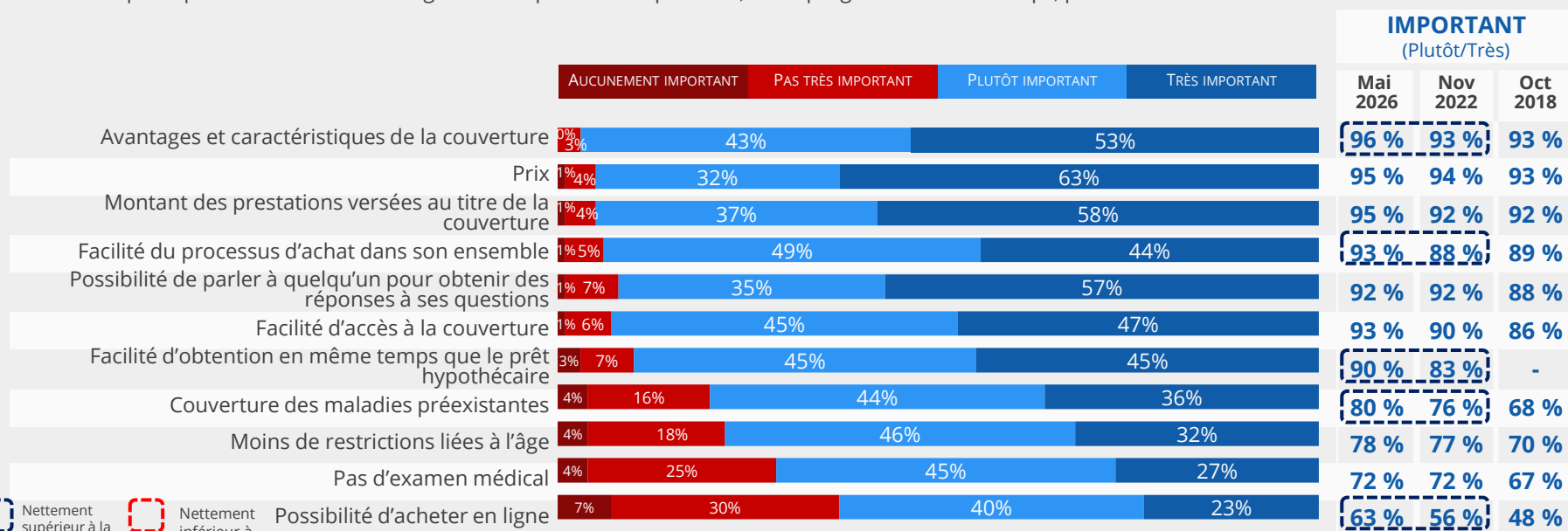


A/B5. Outre les informations obtenues auprès de votre institution financière, avez-vous discuté ou effectué des recherches supplémentaires sur les options d'APC disponibles?
Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire et leur MCH (N = 1 007), nov. 2022 (N = 1 001), oct. 2018 (N = 1 003)

Les avantages et les caractéristiques de la couverture deviennent le facteur le plus important dans le processus de décision d'achat d'une APC

24

- Les avantages et les caractéristiques de la couverture constituent le facteur le plus important à prendre en compte concernant l'APC, et leur importance ne cesse de croître depuis 2022.
- Le prix et la couverture des prestations sont également importants, ce qui corrobore les résultats de la dernière étude.
- La facilité d'achat globale est importante pour plus de neuf personnes sur dix, un chiffre en hausse par rapport à 88 %. Bien que la possibilité de parler à une personne et l'admissibilité soient presque aussi importantes, ces aspects sont restés stables depuis 2022.
- Bien que la possibilité d'acheter en ligne ne soit pas aussi importante, elle a progressé au fil du temps, passant de 48 % en 2018 à 63 % cette année.



Nettement supérieur à la vague précédente



Nettement inférieur à la vague précédente

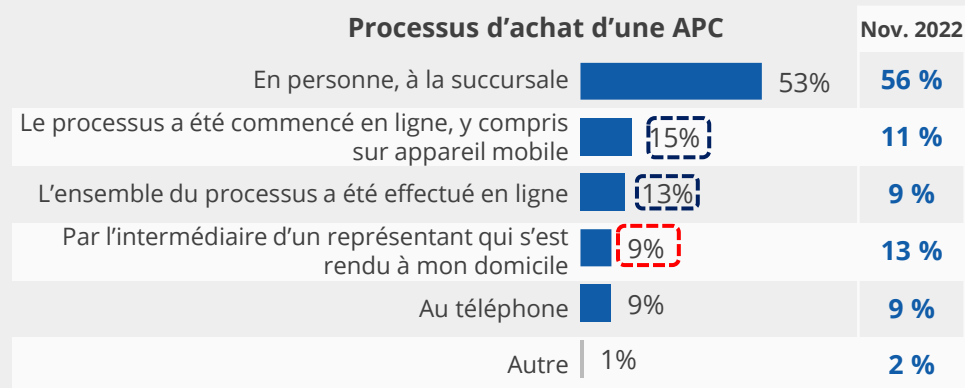
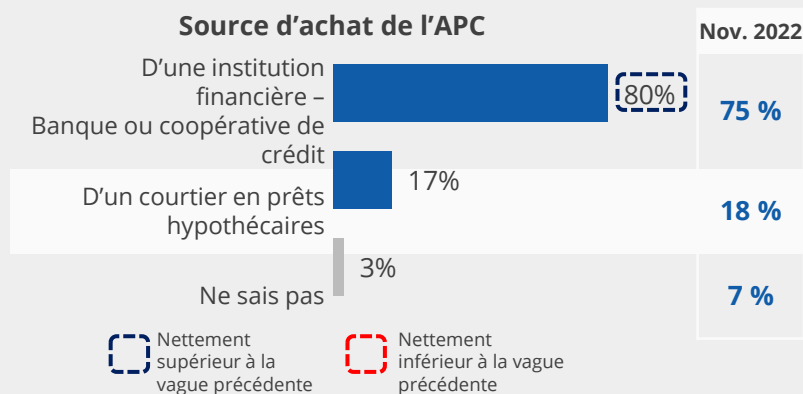


A/B9. Lorsque vous envisagiez de souscrire une APC pour votre prêt hypothécaire ou votre MCH, quelle importance accordiez-vous aux facteurs suivants?
Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire et leur MCH (N = 1 007), nov. 2022 (N = 1 001), oct. 2018 (N = 1 003)

Huit personnes sur dix déclarent avoir souscrit une APC auprès d'une institution financière et moins d'un cinquième déclarent l'avoir souscrite auprès d'un courtier en prêts hypothécaires

25

- Si l'achat en personne reste de loin le mode d'achat le plus courant pour les produits d'APC, cette tendance a quelque peu diminué cette année, tandis que les achats en ligne ont augmenté.
- Les résidents du Québec sont moins enclins à acheter en personne (44 %), mais plus enclins à le faire par téléphone (15 %).
- Les acheteurs de plus de 55 ans sont plus enclins à effectuer leur achat en personne (69 %) et moins enclins à entamer la démarche en ligne (5 %) ou à la mener à bien entièrement en ligne (9 %).



A/B10A. Les questions suivantes portent sur votre expérience d'achat d'une APC pour votre prêt hypothécaire/votre MCH? Auprès de qui avez-vous souscrit votre APC?

A/B10B. Comment avez-vous procédé à l'achat de votre APC?

Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire ou leur MCH (N = 1 007), novembre 2022 (N = 1 001)



Nettement supérieur à la vague précédente

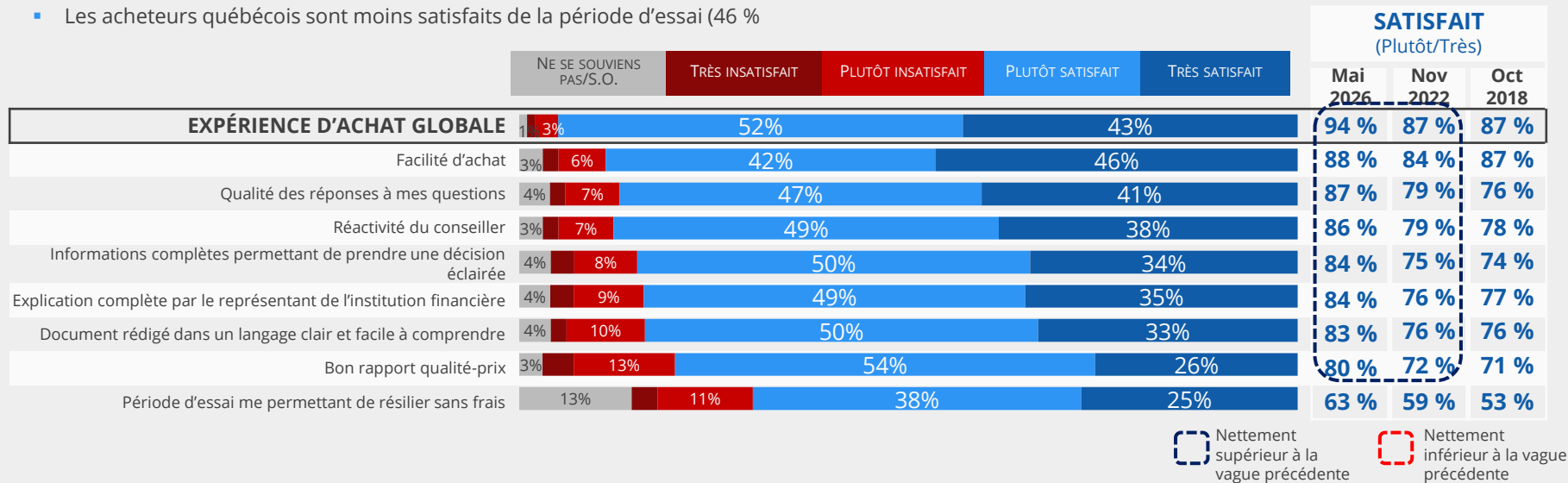


Nettement inférieur à la vague précédente

La satisfaction à l'égard de l'expérience d'achat dans son ensemble et de la plupart des éléments du processus d'achat est élevée et continue d'augmenter

26

- Dans l'ensemble, une large majorité des titulaires d'une APC se déclarent satisfaits (94 %) de leur expérience d'achat, ce qui représente une hausse par rapport à 2022. Plus de huit sur dix se disent au moins « assez satisfaits » de la quasi-totalité des aspects (de 80 % à 88 %) de cette expérience, et le niveau de satisfaction concernant tous ces aspects a augmenté depuis 2022. La satisfaction relative à la période d'essai (63 %) reste inférieure à celle des autres aspects et a lentement augmenté depuis 2018.
- Les acheteurs apprécient surtout la facilité d'achat (88 %), la qualité des réponses (87 %), la réactivité (86 %) et la communication (84 %). Il reste toutefois des progrès à faire concernant les périodes d'essai (25 % de très satisfaits), le rapport qualité-prix (26 % de très satisfaits) et un langage clair et facile à comprendre (33 % de très satisfaits).
- Les acheteurs québécois sont moins satisfaits de la période d'essai (46 %



A/B11. Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre niveau de satisfaction concernant l'expérience d'achat lorsque vous avez souscrit votre APC pour votre prêt hypothécaire ou votre MCH?
 A/B12. Plus précisément, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des éléments suivants du processus d'achat? Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire et leur MCH (N = 1 007), nov. 2022 (N = 1 001), oct. 2018 (N = 1 003)

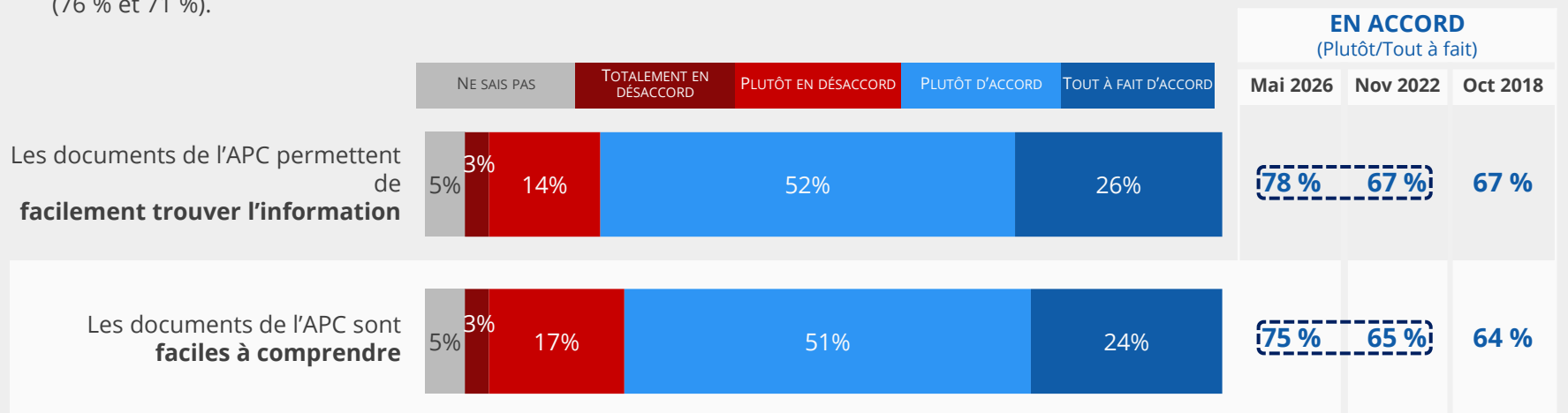


Documentation et informations relatives à l'APC

La compréhension de la documentation relative à l'APC est élevée et s'est améliorée depuis 2022

28

- Plus de la moitié des titulaires d'une APC sont plutôt d'accord pour dire que la documentation est facile à comprendre et à utiliser, et plus d'un quart sont tout à fait d'accord. Moins d'un sur cinq estime que ces documents sont difficiles à comprendre ou à utiliser.
- Les hommes sont plus nombreux que les femmes à estimer que les documents sont faciles à comprendre (79 % contre 69 %). Les jeunes titulaires d'une APC sont également plus nombreux à déclarer que les documents permettent de trouver facilement les informations (81 %) et de les comprendre (79 %) que les répondants plus âgés, soit de 40 à 54 ans (72 % et 71 %) et de plus de 55 ans (76 % et 71 %).



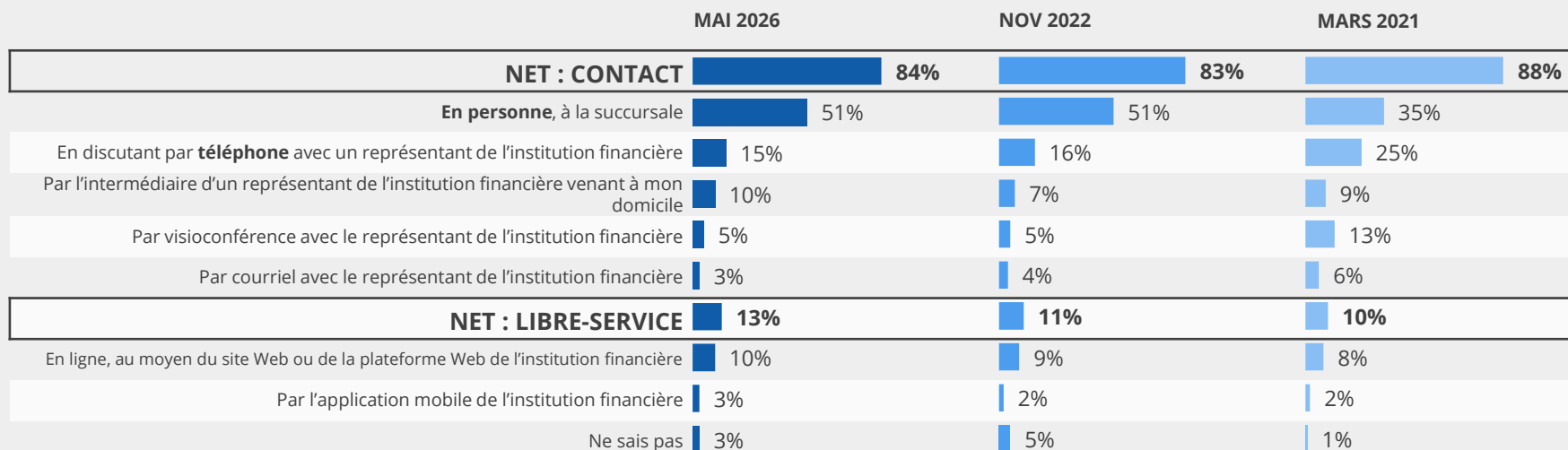
A/B8. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec chacune des affirmations suivantes concernant les documents de l'APC pour votre prêt hypothécaire/MCH?
Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire et leur MCH (N = 1 007), nov. 2022 (N = 1 001), oct. 2018 (N = 1 003)

Les consommateurs veulent un accompagnement lors de la souscription d'une APC, mais cela ne doit pas nécessairement se faire en personne

29

- Une large majorité de consommateurs déclarent souhaiter bénéficier d'une aide personnalisée pour obtenir leur APC, la moitié d'entre eux (51 %) préférant un accompagnement en personne dans une succursale, un chiffre comparable à celui de 2022.
- Le téléphone et la visioconférence restent des canaux moins prisés. Cela dit, le recours au téléphone est plus élevé au Québec (14 %).

MÉTHODE PRÉFÉRÉE POUR OBTENIR UNE APC



 Nettement supérieur à la vague précédente

 Nettement inférieur à la vague précédente



A/B13. Si vous décidiez d'obtenir une assurance protection de crédit maintenant, comment souhaiteriez-vous en faire la demande? Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire ou leur MCH (N = 1 007), novembre 2022 (N = 1 001), mars 2018 (N = 197)

Lorsqu'il s'agit de faire une demande d'indemnisation, les consommateurs veulent également obtenir de l'aide

30

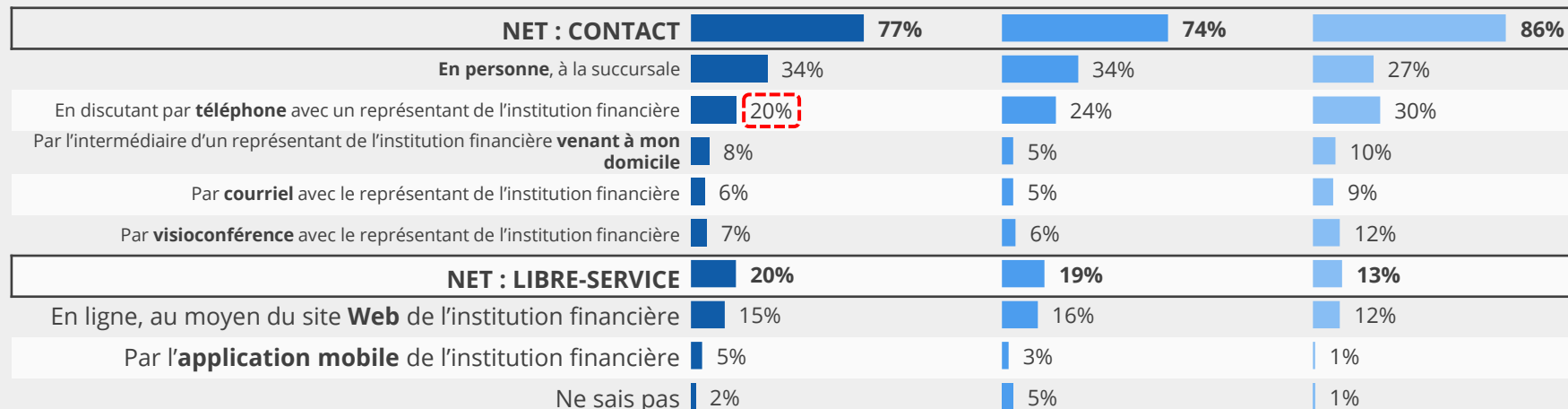
- Plus des trois quarts (77 %) veulent de l'aide pour effectuer une demande d'indemnisation, ce qui représente une légère hausse par rapport aux 74 % enregistrés en 2022, même si ce chiffre reste inférieur à celui de 2021.
- Le désir de faire une demande d'indemnisation par téléphone a diminué depuis 2022.

MÉTHODE PRÉFÉRÉE POUR FAIRE UNE DEMANDE D'INDEMNISATION AU TITRE DE L'APC

MAI 2026

NOV 2022

MARS 2021



 Nettement supérieur à la vague précédente

 Nettement inférieur à la vague précédente

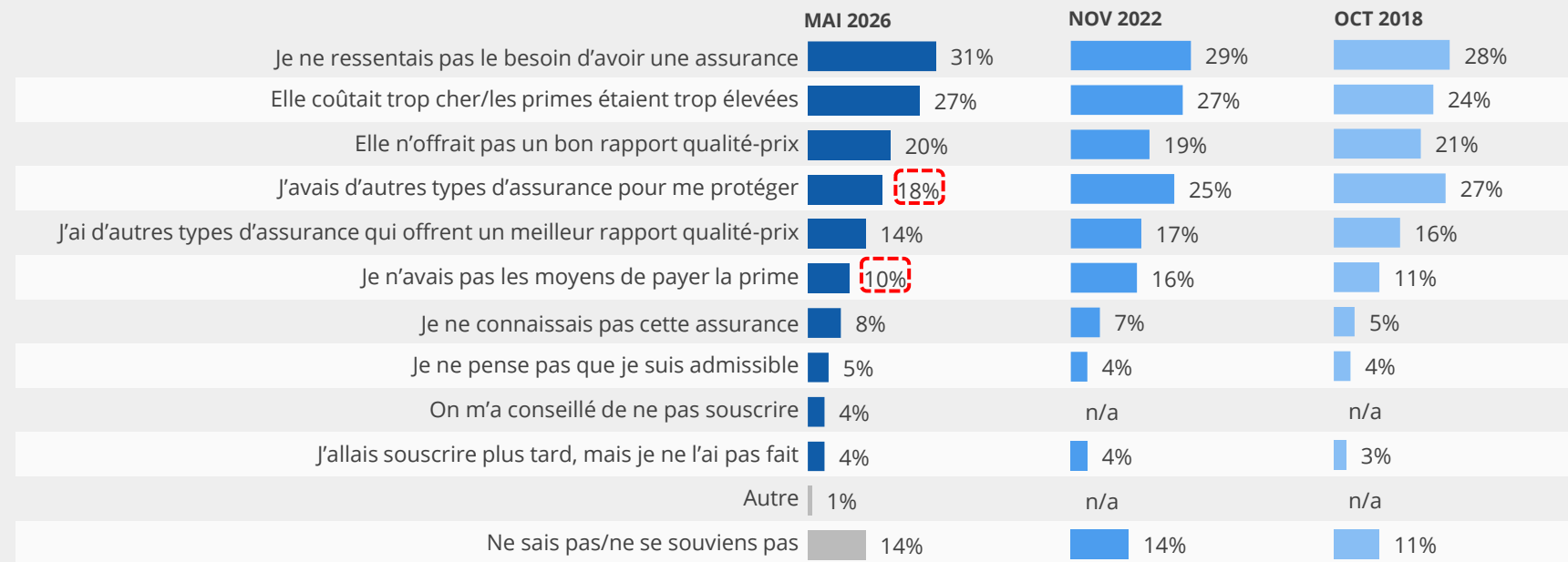


A/B14. Si vous deviez faire une demande d'indemnisation au titre de votre APC dès maintenant, comment préféreriez-vous procéder? Base : personnes ayant une APC pour leur prêt hypothécaire ou leur MCH (N = 1 007), novembre 2022 (N = 1 001), mars 2018 (N = 197)

Les raisons de ne pas avoir souscrit d'APC varient, les plus courantes étant qu'elle n'est pas nécessaire, qu'elle est trop chère ou qu'elle n'offre pas un bon rapport qualité-prix

31

- Les raisons de ne pas souscrire à l'APC sont variées. Un tiers des personnes interrogées estimaient ne pas en avoir besoin, tandis que plus d'un cinquième ont déclaré qu'elle était trop chère ou qu'elle n'offrait pas un bon rapport qualité-prix.
- Le fait d'avoir souscrit un autre type d'assurance ou de ne pas avoir les moyens de payer les primes a été moins souvent invoqué cette année qu'en 2022.



C5. Vous avez indiqué avoir eu un prêt hypothécaire ou une MCH, mais ne pas avoir souscrit d'APC. Pourquoi avez-vous choisi de ne pas souscrire une APC pour ces dettes? Base : sans APC (N = 475), novembre 2022 (N = 430), octobre 2018 (N = 424)



Nettement supérieur à la vague précédente

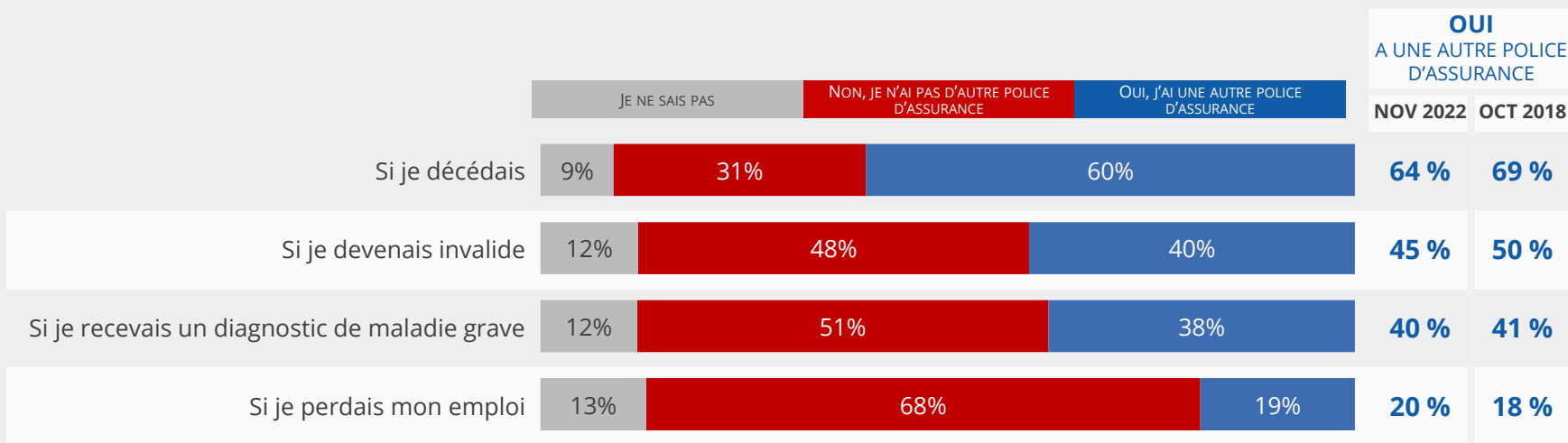


Nettement inférieur à la vague précédente

Si la couverture en cas de décès est la plus répandue, seuls trois cinquièmes des personnes interrogées en bénéficient.

32

- Six personnes sur dix ont souscrit une assurance qui les couvre en cas de décès, tandis que deux cinquièmes ont pris des dispositions similaires en cas d'invalidité (40 %) et de maladie grave (38 %). En revanche, elles sont nettement moins nombreuses à bénéficier d'une couverture en cas de perte d'emploi (19 %).
- La probabilité de disposer d'une de ces couvertures d'assurance a légèrement diminué depuis 2022.



C7. Détenez-vous un autre type de police d'assurance, autre que l'assurance protection de crédit, qui vous protégerait, vous ou vos proches, si vous deviez faire face à l'un des événements imprévus suivants?

Base : sans APC pour le prêt hypothécaire/la MCH (N = 475), novembre 2022 (N = 430), octobre 2018 (N = 424)

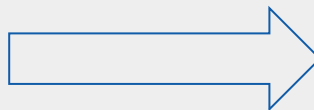
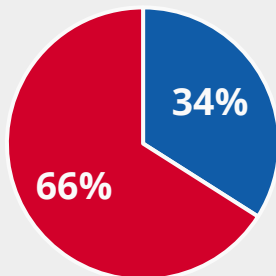


Section 3 : Demandes d'indemnisation – Expérience et satisfaction

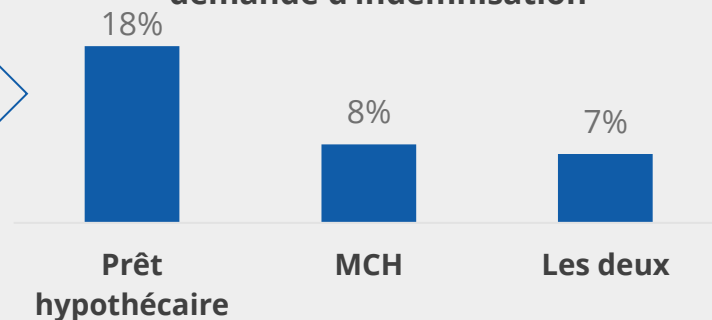
On constate une augmentation du nombre de demandes d'indemnisation au titre de l'APC pour les prêts hypothécaires

- Un tiers des personnes interrogées ont fait une demande d'indemnisation au titre de l'APC pour leur prêt hypothécaire ou leur MCH. Cela représente une augmentation par rapport à 2022, année où un quart d'entre elles avaient fait une demande d'indemnisation. Les demandes d'indemnisation liées aux prêts hypothécaires restent les plus courantes.
- Les demandes d'indemnisation sont les plus fréquentes en Alberta (43 %) et dans les provinces de l'Atlantique (42 %), tandis qu'elles sont les moins fréquentes en Colombie-Britannique (19 %).
- Les demandes d'indemnisation sont également plus fréquentes chez les titulaires d'une APC âgés de 25 à 39 ans (41 % contre 26 % pour les plus de 40 ans).

■ A fait une demande d'indemnisation



Type de produit financier ayant fait l'objet d'une demande d'indemnisation



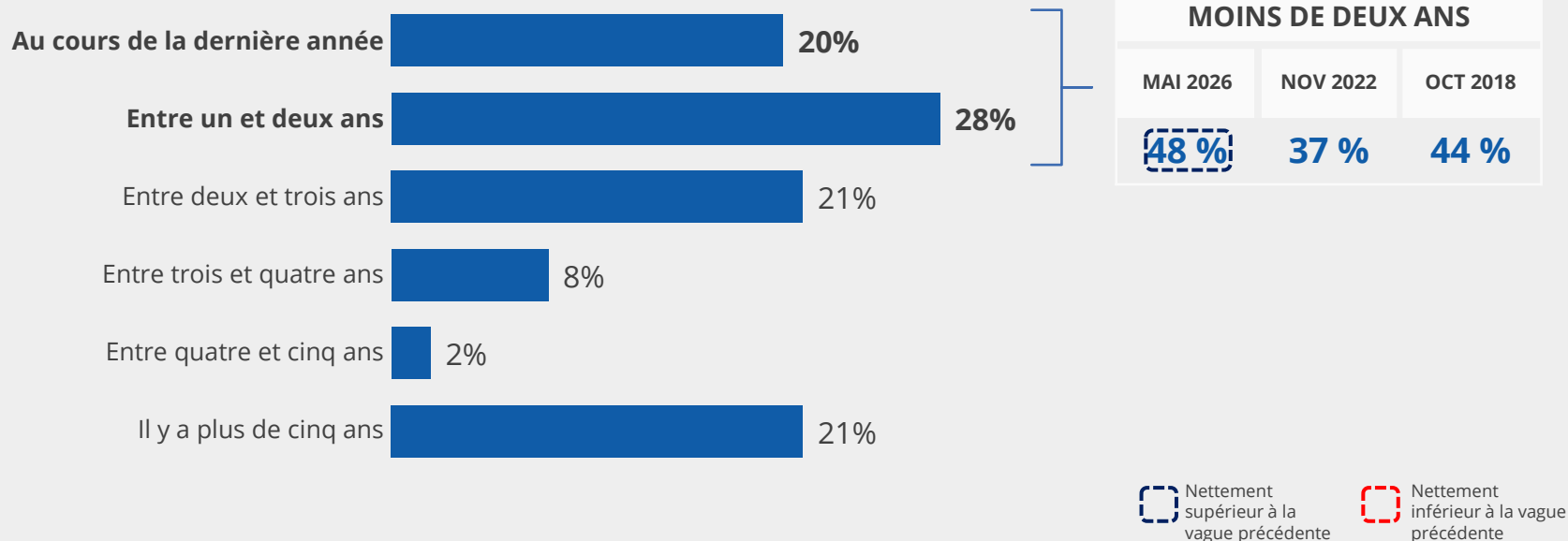
Q14. Q14. Avez-vous déjà déposé une demande d'indemnisation au titre de l'APC pour votre prêt hypothécaire ou votre MCH?

Une demande d'indemnisation est-elle soumise en cas de décès de la personne assurée, de diagnostic d'une maladie grave, d'invalidité ou de perte d'emploi? Base : tous les répondants (N = 1 482)

Près de la moitié des demandes d'indemnisation ont été déposées il y a moins de deux ans, ce qui représente une augmentation par rapport à 2022

35

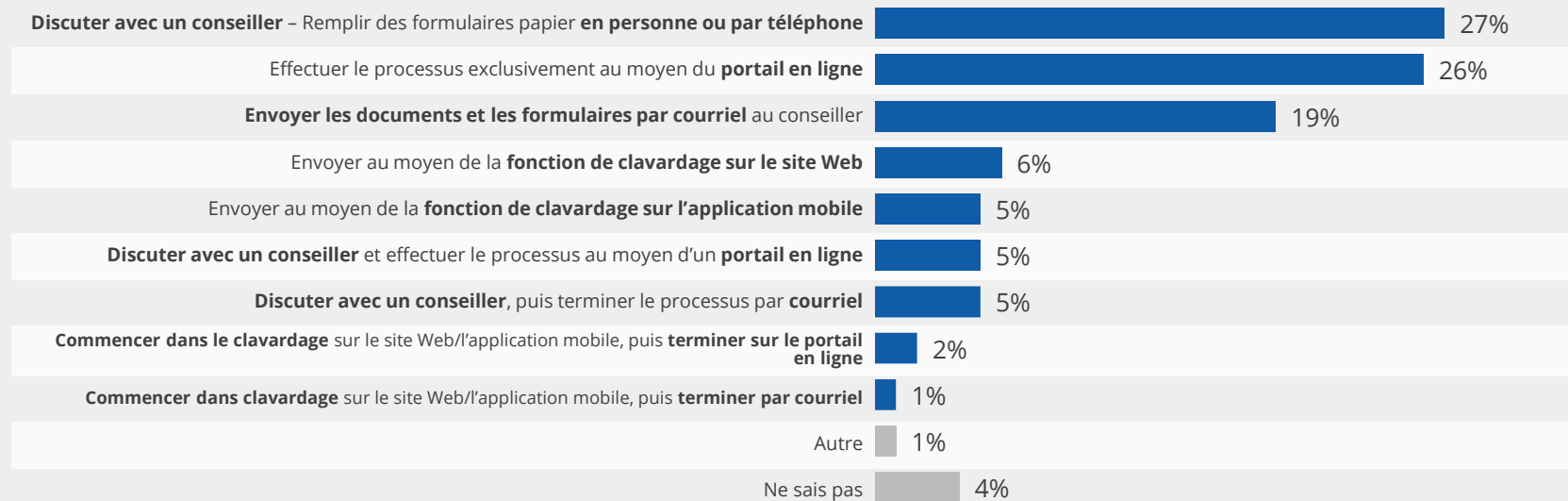
- Un cinquième des personnes ayant déposé une demande l'ont fait au cours des deux à trois dernières années (21 %), un dixième l'ont fait il y a entre trois et cinq ans (10 %) et environ un cinquième (21 %) l'ont fait il y a plus de cinq ans.



Le mode d'envoi des demandes d'indemnisation est réparti entre un entretien avec un conseiller et la soumission au moyen d'un portail en ligne

- Plus d'un quart des personnes ont envoyé leur demande en s'adressant à un conseiller (27 %) ou en utilisant un portail en ligne uniquement (26 %). Un cinquième a envoyé les documents et formulaires par courriel au conseiller (19 %).
- Peu de personnes ont envoyé leur demande au moyen de la fonction de clavardage avec un conseiller sur le site Web (6 %) ou l'application mobile (5 %), puis en terminant le processus sur un portail en ligne (5 %) ou par courriel (5 %).

Moyens pour envoyer une demande d'indemnisation



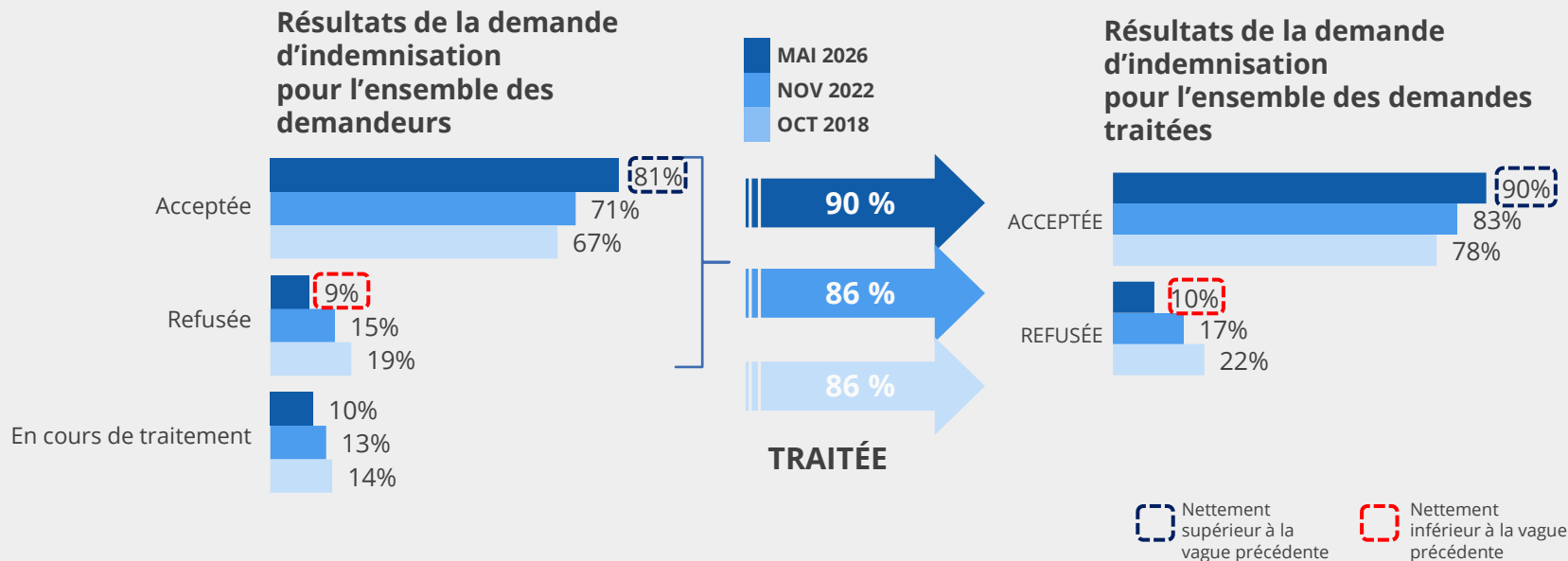
D3. Comment avez-vous envoyé votre demande d'indemnisation?

Base : personnes ayant envoyé une demande d'indemnisation au titre d'une APC (N = 484)

Neuf demandes traitées sur dix ont été acceptées (payées), soit une hausse par rapport à 2022

37

- Plus de huit demandeurs sur dix ont reçu le montant qui leur était dû (81 %), tandis que moins d'un sur dix a vu sa demande refusée (9 %) et 10 % indiquent que leur demande est toujours en cours de traitement. Cela signifie que, parmi ceux dont les demandes ont été traitées, 90 % ont reçu un paiement. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2022.



D4. Quel a été le résultat de votre demande d'indemnisation?

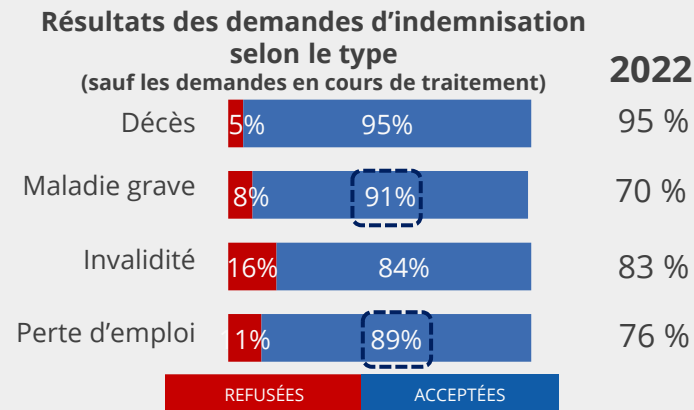
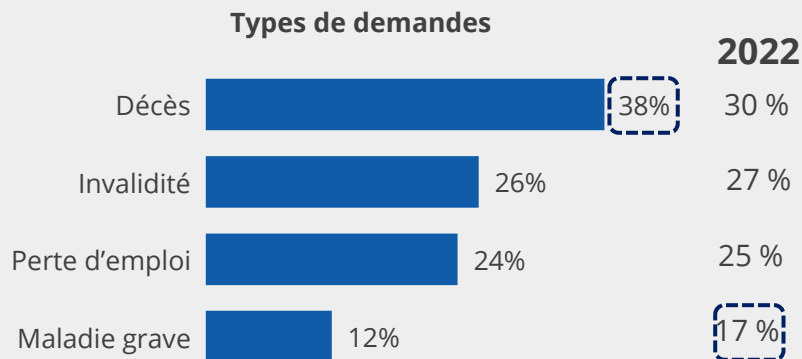
Base : envoi d'une demande d'indemnisation au titre de l'APC (N = 484), novembre 2022 (N = 379), octobre 2018 (N = 286)

Base : demande d'indemnisation au titre de l'APC traitée (N = 429), novembre 2022 (N = 322), octobre 2018 (N = 244)

La majorité des demandes traitées ont donné lieu à un versement, quel que soit le type de demande

38

- La couverture en cas de décès est le type de demande d'indemnisation le plus courant, avec environ quatre cas sur dix (38 %), ce qui représente une augmentation significative par rapport à 2022. Un quart des demandes concernait la couverture en cas d'invalidité (26 %) et la perte d'emploi (24 %), un chiffre similaire à celui de la dernière vague. Un peu plus d'un dixième concernait les maladies graves (12 %), ce qui représente une baisse par rapport aux demandes en 2022.
- Le Québec (36 %) et la Colombie-Britannique (34 %) enregistrent le plus grand nombre de demandes d'indemnisation au titre de la couverture en cas d'invalidité, tandis que l'Ontario en compte le moins (16 %). C'est en Ontario que l'on recense le plus grand nombre de demandes d'indemnisation pour perte d'emploi (31 %).
- Les personnes âgées de 25 à 39 ans (43 %) et de 40 à 54 ans (36 %) sont plus susceptibles de faire des demandes d'indemnisation au titre de la couverture en cas de décès que celles de plus de 55 ans (16 %). Les personnes de plus de 55 ans (36 %) et celles âgées de 40 à 54 ans (30 %) sont plus susceptibles de faire une demande d'indemnisation pour perte d'emploi que les demandeurs plus jeunes (25-39 ans : 17 %).
- À l'instar des conclusions de 2022, les demandes d'indemnisation au titre de la couverture en cas de décès sont les plus souvent acceptées (95 %). Alors que les demandes d'indemnisation au titre de la couverture pour maladies graves et pour perte d'emploi étaient moins souvent acceptées en 2022, ce taux a considérablement augmenté cette année (91 % des demandes pour maladies graves et 89 % de celles pour perte d'emploi sont acceptées).



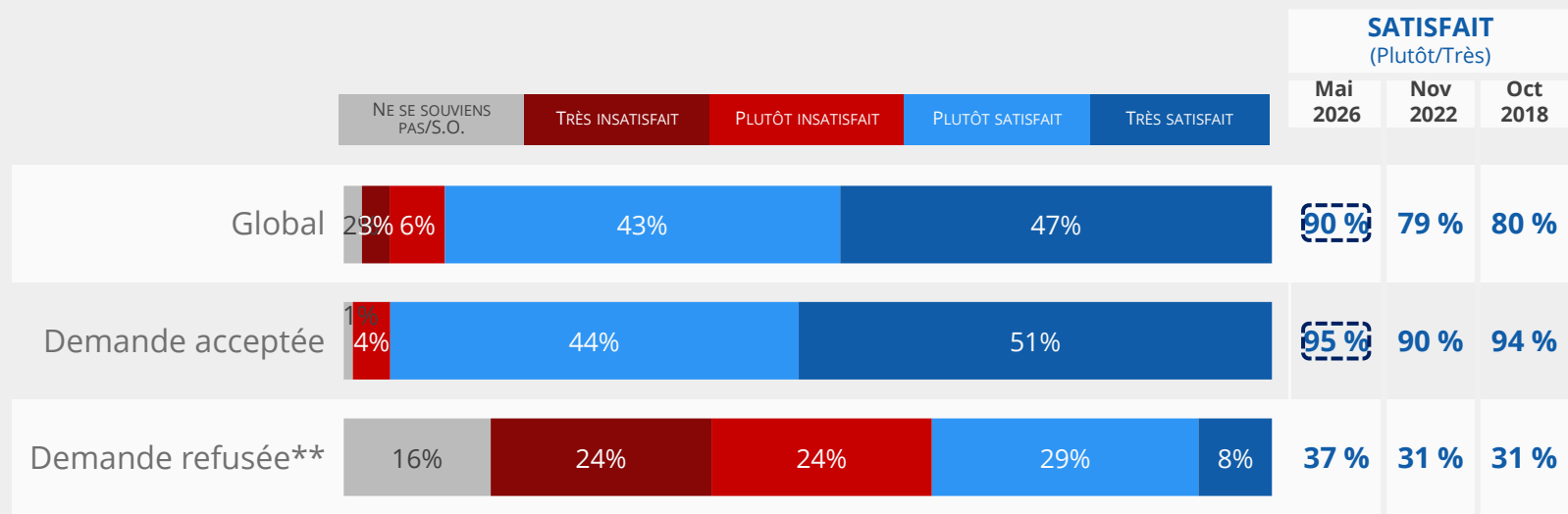
D2. Quel type de demande a été fait? Base : demandeurs (N = 484)

D4. Quel a été le résultat de votre demande d'indemnisation? *Base : personnes dont les demandes ont été traitées (N = 429)

Neuf personnes sur dix sont satisfaites de leur expérience de demande d'indemnisation, ce qui représente une hausse du niveau de satisfaction depuis 2022

39

- Dans l'ensemble, parmi les personnes ayant suivi la procédure de demande d'indemnisation, neuf sur dix (90 %) se déclarent satisfaites de leur expérience. La quasi-totalité des personnes dont la demande a été acceptée (95 %) se déclarent satisfaites de leur expérience, et plus de la moitié se déclarent très satisfaites. Ces deux chiffres sont en hausse par rapport à 2022.
- Même parmi les personnes dont la demande a été refusée, plus d'un tiers se sont déclarées satisfaites de la procédure (37 %).



****ATTENTION – PETIT ÉCHANTILLON**

 Nettement supérieur à la vague précédente Nettement inférieur à la vague précédente



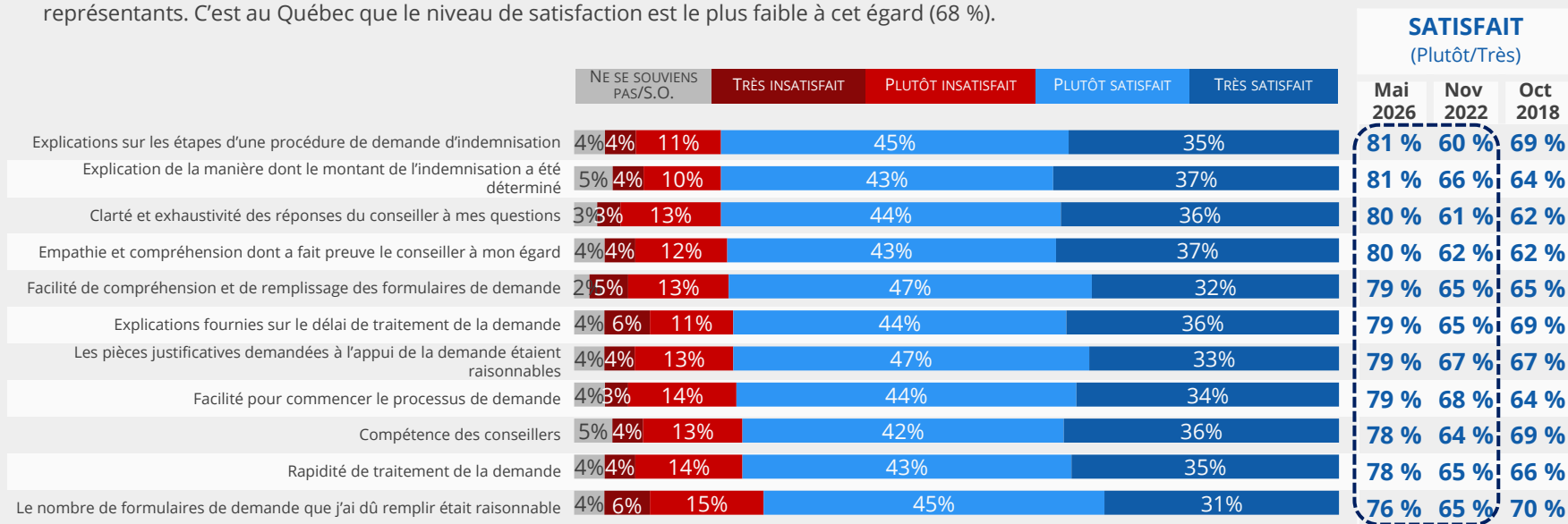
D4B. En repensant à l'ensemble de votre expérience de demande d'indemnisation, du premier contact jusqu'au résultat final, comment évalueriez-vous votre satisfaction à l'égard de l'expérience globale?

Base : demande d'indemnisation acceptée/refusée (N = 429)/(N = 322)/(N = 244); demande d'indemnisation acceptée (N = 389)/(N = 263)/(N = 194); demande d'indemnisation refusée (N = 40)/(N = 59)/(N = 50)

Les demandeurs sont satisfaits de tous les aspects de la procédure de demande, ce qui représente une augmentation significative par rapport aux résultats de 2022

40

- Au moins trois quarts des personnes interrogées se déclarent satisfaites de tous les aspects du processus de demande d'indemnisation, en particulier des explications fournies concernant les étapes (81 %) et la durée (81 %) du processus, de l'empathie et de la compréhension dont a fait preuve le conseiller (80 %) ainsi que de la clarté et de l'exhaustivité de ses réponses (80 %).
- La satisfaction à l'égard de tous les aspects du processus de demande d'indemnisation a considérablement augmenté par rapport à 2022.
- Au niveau régional, les demandeurs du Canada atlantique (90 %) et de l'Alberta (88 %) se déclarent plus satisfaits des connaissances des représentants. C'est au Québec que le niveau de satisfaction est le plus faible à cet égard (68 %).



D5. Dans quelle mesure étiez-vous satisfait de chacun des facteurs suivants liés à cette demande d'indemnisation?
Base : Demande d'indemnisation au titre de l'APC/demande acceptée (N = 429), novembre 2022 (N = 322), octobre 2018 (N = 244)



Nettement supérieur à la vague précédente

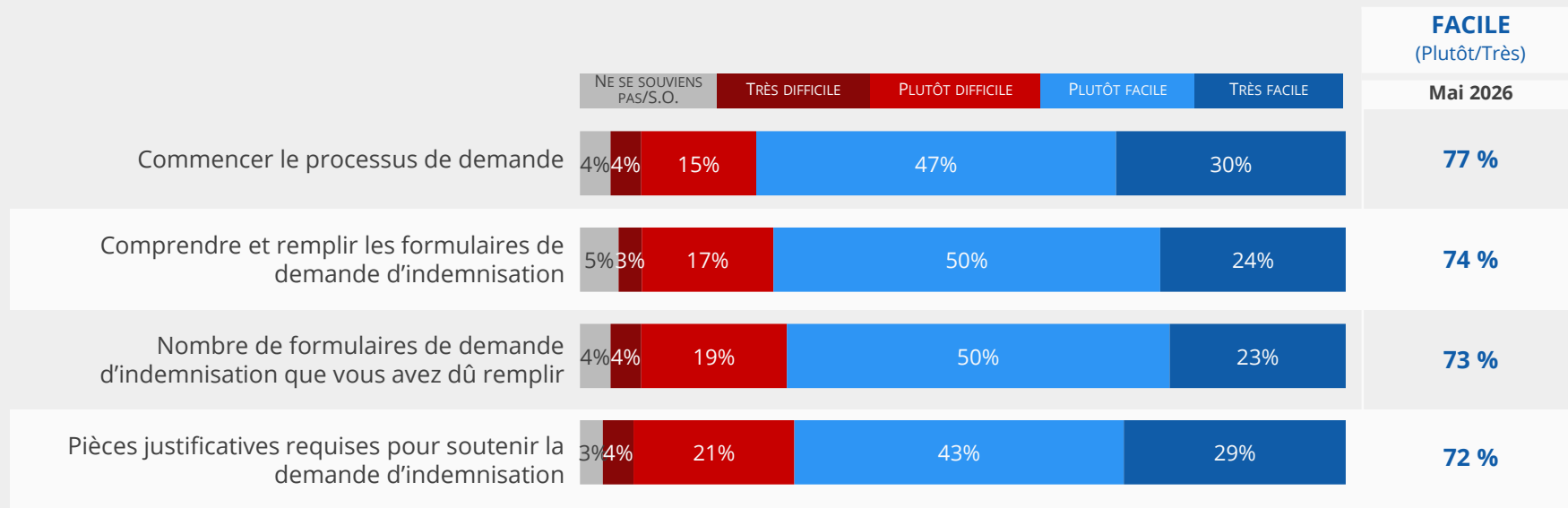


Nettement inférieur à la vague précédente

Plus de sept personnes sur dix estiment que divers aspects de la procédure de demande d'indemnisation sont faciles

41

- Plus des trois quarts des personnes interrogées estiment qu'il est facile d'entamer une procédure de demande d'indemnisation (77 %), suivies par une proportion presque aussi importante qui déclare que les formulaires de demande sont faciles à comprendre et à remplir (74 %). Plus de sept personnes sur dix estiment également que le nombre de formulaires à remplir (73 %) et les pièces justificatives requises sont faciles à gérer (72 %).
- Les demandeurs masculins (77 %) trouvent les pièces justificatives requises plus faciles à gérer que les demandeuses (64 %).

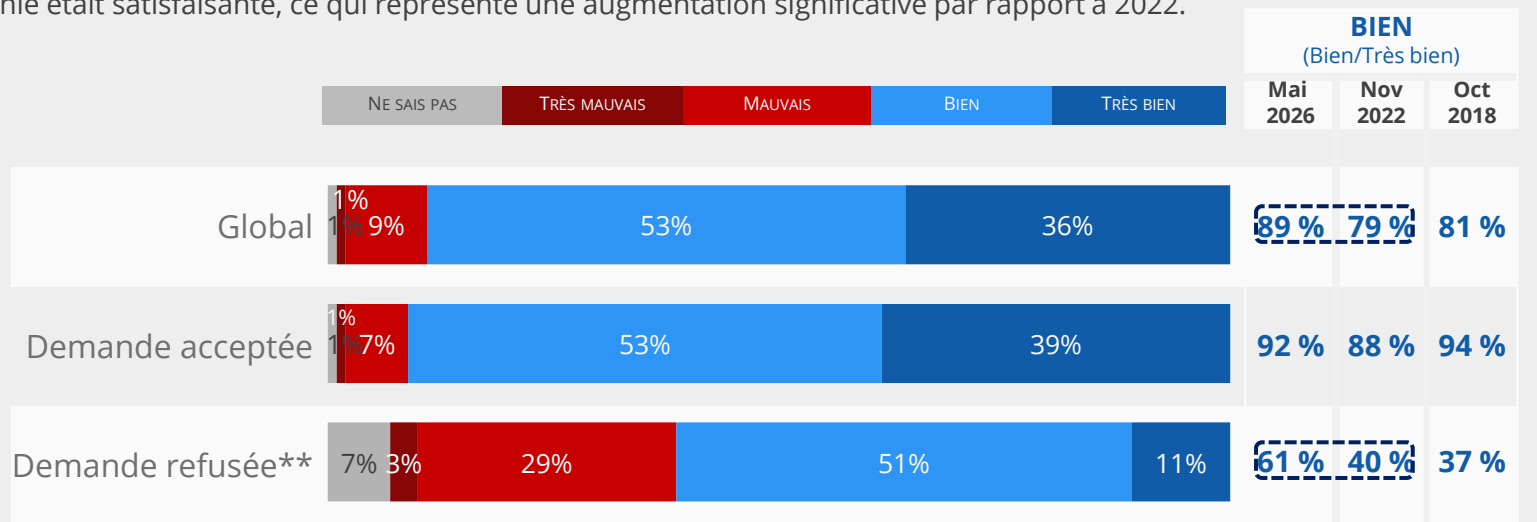


D6. Comment évalueriez-vous la facilité de chacun des aspects suivants liés à votre demande d'indemnisation? Base : demande acceptée/refusée (N = 429)

Dans l'ensemble, l'explication fournie par l'assureur était satisfaisante, en hausse par rapport à 2022

42

- Dans l'ensemble, près de neuf personnes sur dix (89 %) ont déclaré que l'explication qu'elles avaient reçue concernant les raisons pour lesquelles leur demande d'indemnisation avait été acceptée ou refusée était satisfaisante, ce qui représente une hausse par rapport à 2022. Plus de neuf personnes sur dix parmi celles dont la demande a été acceptée (92 %) estiment également que les explications fournies par leur assureur étaient satisfaisantes.
- Parmi les personnes dont la demande d'indemnisation a été refusée, plus de six sur dix (61 %) ont jugé que l'explication fournie était satisfaisante, ce qui représente une augmentation significative par rapport à 2022.



****ATTENTION – PETIT ÉCHANTILLON**

Nettement supérieur à la vague précédente

Nettement inférieur à la vague précédente

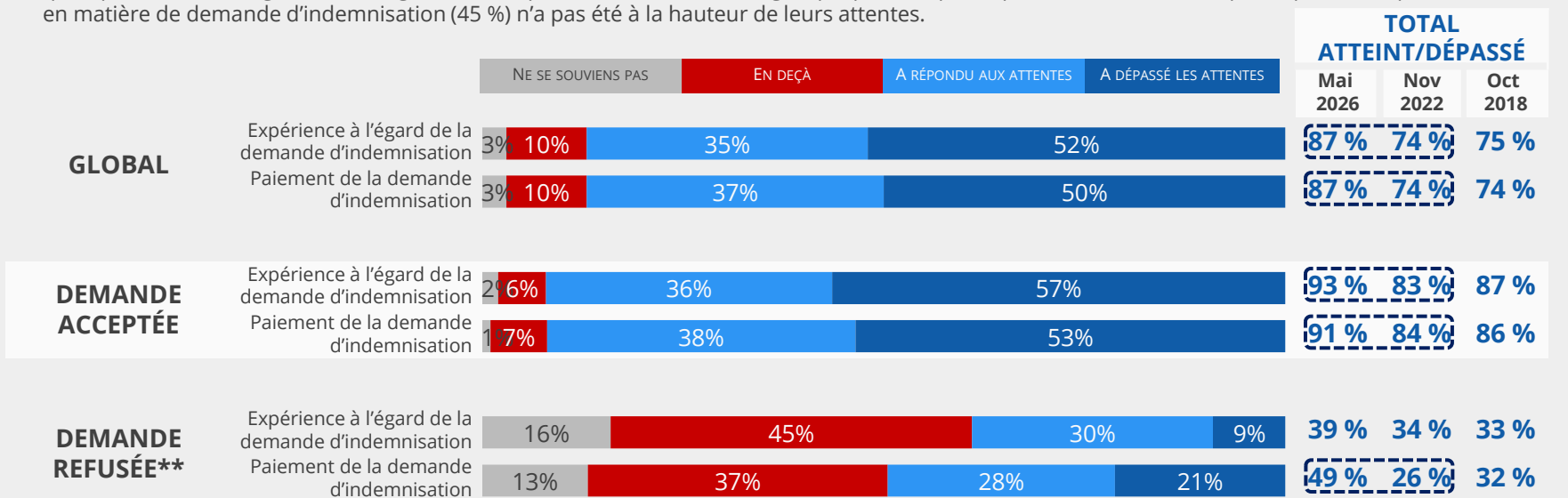


D6B. Comment évalueriez-vous la clarté des explications que votre assureur vous a fournies concernant le paiement ou le refus de votre demande d'indemnisation?
 Base : demande d'indemnisation acceptée/refusée (N = 429)/(N = 322)/(N = 244); demande d'indemnisation acceptée (N = 389)/(N = 263)/(N = 194); demande d'indemnisation refusée (N = 40)/(N = 59)/(N = 50)

Les attentes concernant l'expérience de la demande d'indemnisation et le versement de l'indemnité ont été satisfaites chez les personnes dont la demande a été acceptée, mais n'ont pas été satisfaites chez celles dont la demande a été refusée

43

- Plus de neuf personnes sur dix parmi celles dont les demandes d'indemnisation ont été acceptées estiment que le montant versé et leur expérience ont répondu à leurs attentes, et plus de la moitié d'entre elles affirment même que cela a dépassé leurs attentes (respectivement 53 % et 57 %). Cela représente une augmentation par rapport à 2022.
- Parmi les personnes dont la demande a été rejetée, près de la moitié déclarent que le montant du paiement (49 %) a répondu à leurs attentes, ce qui représente une augmentation significative depuis 2022. Au sein de ce groupe, plus de quatre personnes sur dix indiquent que leur expérience en matière de demande d'indemnisation (45 %) n'a pas été à la hauteur de leurs attentes.



**ATTENTION – PETIT ÉCHANTILLON

Nettement supérieur à la vague précédente

Nettement inférieur à la vague précédente

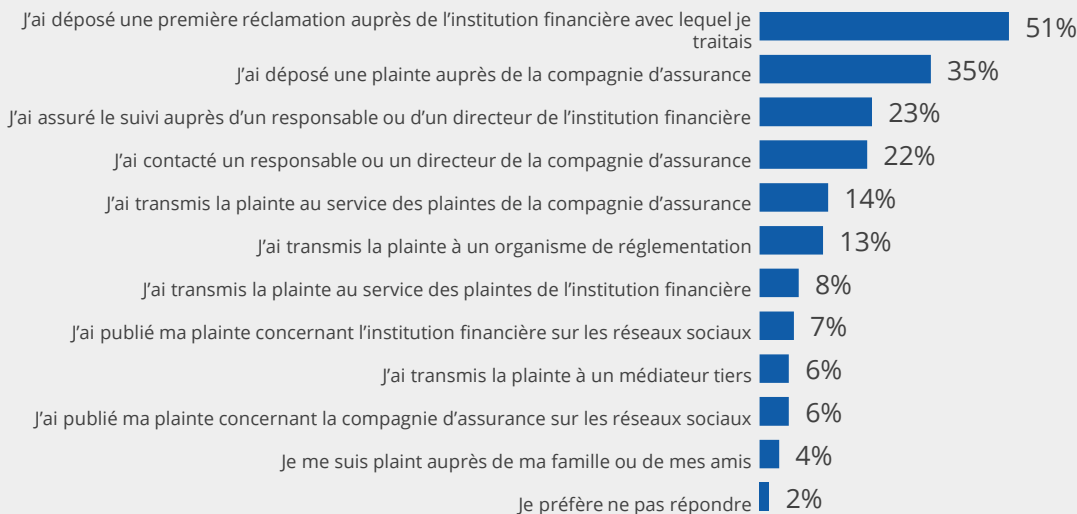
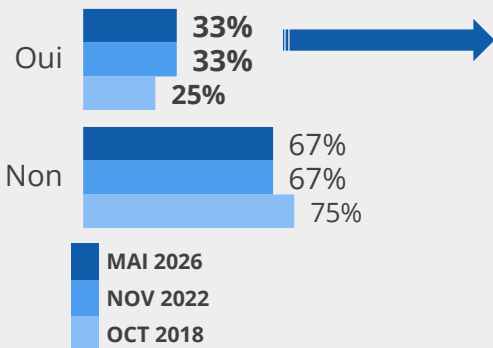
Q D7. Diriez-vous que le versement de l'indemnité a répondu à vos attentes, les a dépassées ou n'y a pas répondu?
D8. Dans l'ensemble, diriez-vous que votre expérience en matière de demande d'indemnisation a répondu à vos attentes, les a dépassées ou n'y a pas répondu?
Base : demande d'indemnisation acceptée/refusée (N = 429)/(N = 322)/(N = 244); demande d'indemnisation acceptée (N = 389)/(N = 263)/(N = 194); demande d'indemnisation refusée (N = 40)/(N = 59)/(N = 50)

Plaintes

Un tiers des demandeurs ont déposé une plainte au cours de leur procédure de demande d'indemnisation

- La moitié des personnes ayant déposé une plainte ont commencé la procédure auprès de l'institution financière avec lequel elles traitaient, et plus d'un tiers ont déposé une plainte auprès de la compagnie d'assurance. Plus de deux personnes sur dix se sont adressées à un supérieur hiérarchique ou à un responsable de l'institution financière ou de la compagnie d'assurance, et plus d'une personne sur dix a déposé une plainte au service des plaintes de la compagnie d'assurance ou directement à un organisme de réglementation.
- Au niveau régional, les plaignants du Québec étaient les plus enclins à déposer une plainte (48 %). Ceux de la Colombie-Britannique étaient les moins enclins à le faire (22 %).
- Les hommes étaient plus enclins que les femmes à faire le suivi auprès d'un supérieur hiérarchique ou d'un responsable de la compagnie d'assurance (31 % contre 11 %).

A envoyé une demande d'indemnisation au cours de la procédure de demande



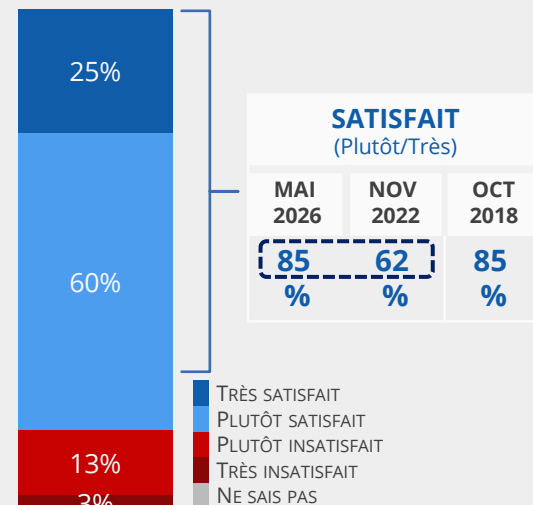
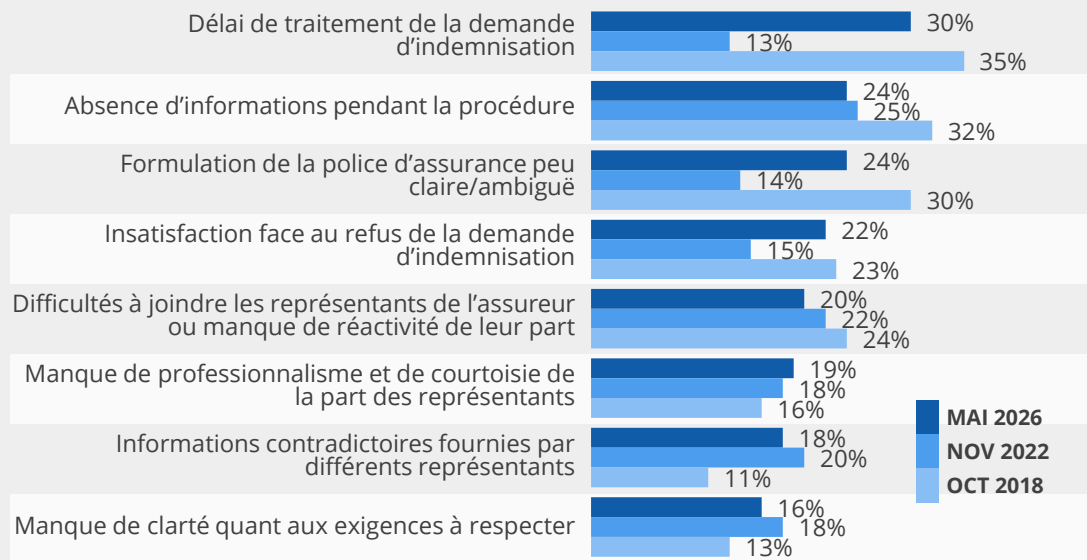
D9. Avez-vous déposé une plainte concernant votre demande d'indemnisation à un moment donné pendant ou après le processus de demande? Base : personnes qui ont envoyé une demande d'indemnisation au titre de l'APC (N = 484)/(N = 379)/(N = 244)

D10. Comment avez-vous déposé votre plainte? Base : demande d'indemnisation au titre de l'APC/plainte déposée (N = 144)

Le taux de satisfaction des plaignants a considérablement augmenté par rapport à 2022

46

- Plus de huit personnes sur dix (85 %) parmi celles ayant déposé une plainte se sont déclarées satisfaites de la manière dont cette dernière a été traitée, ce qui représente une augmentation significative depuis 2022, les résultats revenant aux niveaux de 2018.
- Diverses raisons ont été invoquées pour déposer une plainte, notamment la durée de traitement de la demande d'indemnisation (30 %), le manque d'informations (24 %), la difficulté à comprendre les modalités du contrat d'assurance (24 %), le mécontentement face au refus de la demande (22 %), la réactivité des conseillers (20 %), un traitement non professionnel (19 %), des informations contradictoires (18 %) et des exigences peu claires (16 %).



D11. Quelle(s) était (étaient) la (les) principale(s) raison(s) de votre plainte?

D12. Étiez-vous satisfait(e) de la manière dont votre plainte a été traitée?

Base : demande d'indemnisation au titre de l'APC/plainte déposée (N = 144)/(N = 103)/(N = 53)



Nettement supérieur à la vague précédente



Nettement inférieur à la vague précédente

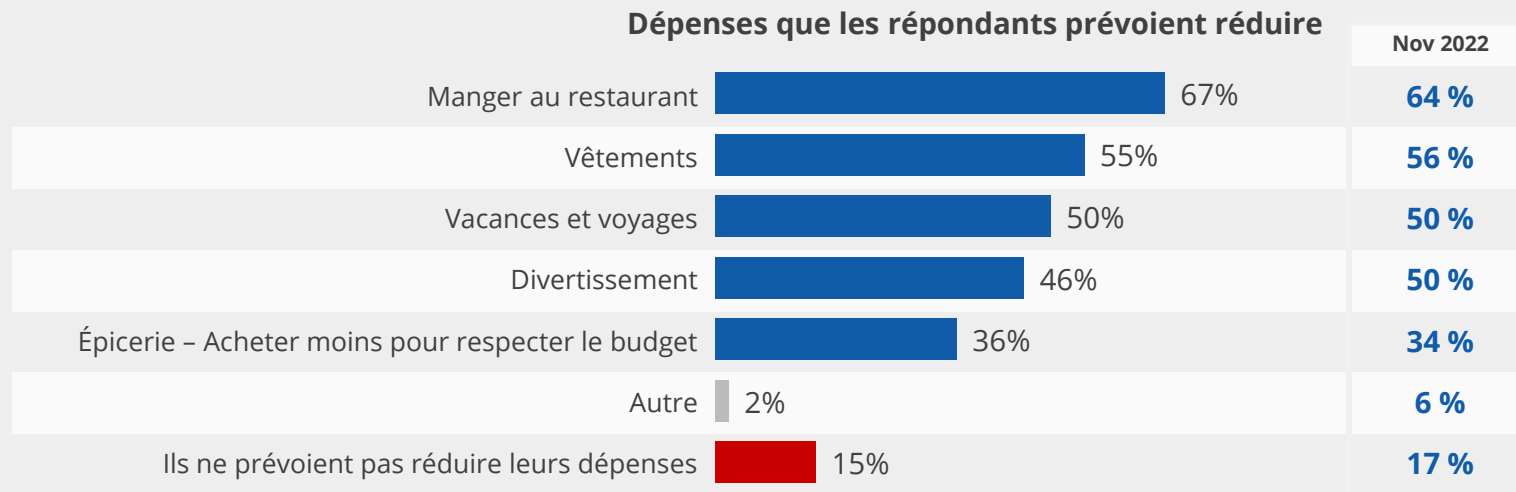


Conjoncture économique

Plus de huit personnes sur dix affirment qu'elles vont réduire leurs dépenses en raison de la conjoncture économique

48

- Deux tiers des personnes interrogées déclarent qu'elles réduiront leurs dépenses liées à la restauration, plus de la moitié indiquent qu'elles réduiront leurs achats de vêtements et une proportion similaire déclare qu'elles réduiront leurs dépenses de vacances. Moins de la moitié des personnes interrogées déclarent qu'elles réduiront leurs dépenses de divertissement. Ces chiffres sont similaires à ceux de 2022.
- Les personnes âgées de 40 à 54 ans et celles de plus de 55 ans sont moins nombreuses à déclarer avoir l'intention de réduire leurs dépenses que les répondants plus jeunes (55 ans et plus : 19 %, 40-54 ans : 17 % contre 11 % pour les 25-39 ans).



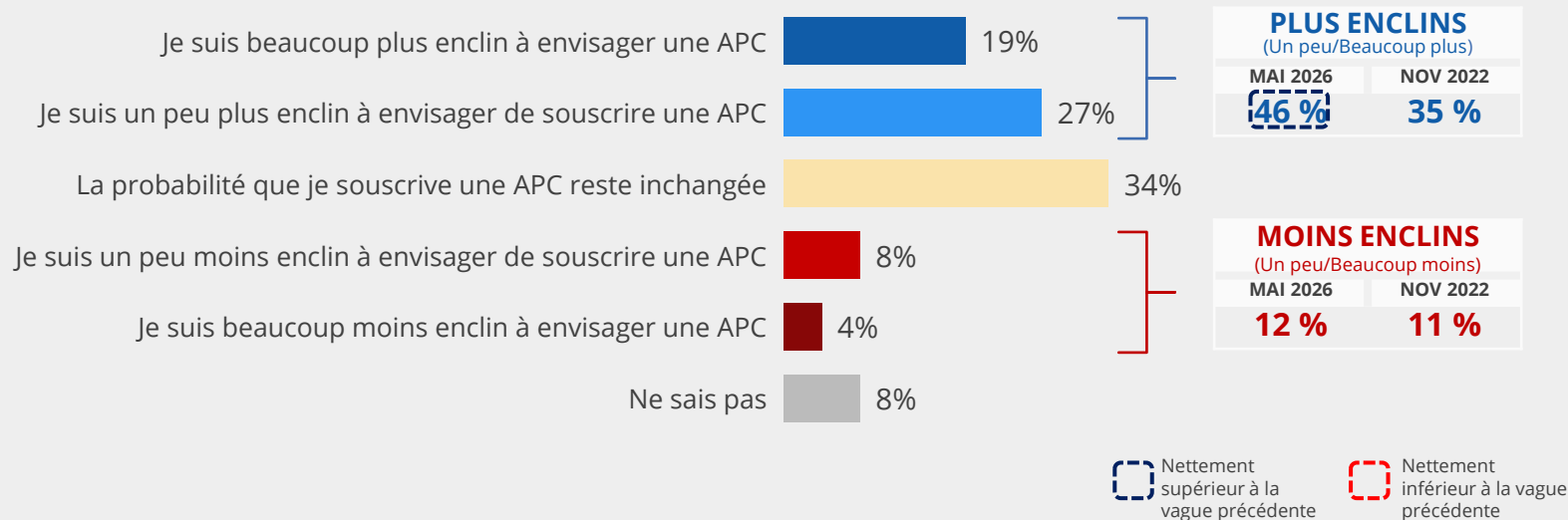
E1. Compte tenu de l'inflation et de la situation économique actuelle, prévoyez-vous de réduire l'une des dépenses suivantes? Base : tous les répondants (N = 1 482), novembre 2022 (N = 1 494)

Les conditions de marché difficiles ne devraient pas avoir d'incidence négative sur l'intérêt manifesté pour l'APC

49

- Près de la moitié (46 %) des personnes interrogées déclarent être plus enclines à envisager une APC malgré un contexte économique difficile, ce qui représente une augmentation significative par rapport à la vague précédente de 2022. Plus d'un tiers (34 %) déclarent ne pas s'attendre à de changement quant à leur propension à envisager une APC.

Incidence de la conjoncture économique sur la probabilité de souscrire une APC



E2. Compte tenu de la hausse de l'inflation, de l'incertitude économique et de la possibilité d'une correction du marché immobilier, que pensez-vous de la souscription d'une APC pour votre prêt hypothécaire ou votre MCH? Base : tous les répondants (N = 1484), novembre 2022 (N = 1 494)

Rapport de recherche sur l'assurance protection du crédit

Mai 2026

Lesli Martin, vice-présidente principale
leslimartin@pollara.com