



REVUE INTERNATIONALE DE
COMMUNICATION ET SOCIALISATION

LA LITTÉRATIE - VECTEUR DE COHÉSION POUR LA PARTICIPATION SOCIALE : Enjeux et perspectives multidisciplinaires

DIRECTION : NANCY GRANGER ET ANDRÉ C. MOREAU

Volume 8, numéro 1

2021

DIRECTEUR-ÉDITEUR : JEAN-CLAUDE KALUBI

CO-DIRECTRICE-ÉDITRICE : NANCY GRANGER

©RICS - ISSN 2292-3667



L'ACCÈS ET L'UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS COURANTS DES PERSONNES PRÉSENTANT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE **

JULIE RUEL, UNIVERSITE DU QUEBEC EN OUTAOUAIS, CANADA¹

CLAUDE L. NORMAND, UNIVERSITE DU QUEBEC EN OUTAOUAIS, CANADA

RUTH PHILION, UNIVERSITE DU QUEBEC EN OUTAOUAIS, CANADA

MAUDE PRUD'HOMME, UNIVERSITE DU QUEBEC EN OUTAOUAIS, CANADA

Résumé

Cet article présente les résultats d'une recherche mixte (Ruel et al., 2016-2018) qui a documenté l'utilisation des services financiers courants des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI). Ces personnes sont confrontées à plusieurs enjeux d'accès et d'utilisation à ces services en raison de leurs compétences limitées en littératie qui selon la définition de Lafontaine et al. (2017) permettent entre autres de comprendre, interagir ou communiquer sur différents supports, pour participer activement à la société, dans divers contextes inclusifs. Les résultats suggèrent que les personnes présentant une DI utilisent les services financiers courants de base, mais qu'elles sont encore confrontées à des obstacles qui nuisent à une utilisation optimale de ces services. L'accès et l'utilisation des services pourraient être augmentés par la mise en place de mesures spécifiques de la part des institutions financières, que ce soit au regard de la compréhensibilité de l'information, du maintien de services de proximité ainsi que par le déploiement de mesures de soutien qui répondent aux besoins distinctifs des personnes présentant une DI.

Mots-clés : Déficience intellectuelle, services financiers, accès, littératie, numératie, littératie financière, littératie numérique.

¹ Adresse de contact : Julie.ruel@uqo.ca

**Pour citer cet article :

Ruel, J., Normand, C.L., Philion, R. et Prud'homme, M. (2021). L'accès et l'utilisation des services financiers courants des personnes présentant une déficience intellectuelle. *Revue internationale de communication et socialisation*, 8(1), 87-100.

1. INTRODUCTION

Les services courants des institutions financières (IF) sont en grande transformation. Les services offerts par l'intermédiaire d'un humain sont en diminution (Garg et Agarwal, 2014). En Amérique du Nord, les transactions électroniques deviennent dominantes, Internet étant le canal le plus utilisé pour les services bancaires (Wentz, Pham, Feaser, Smith, Smith et Wilson, (2018). Les technologies semblent rapidement adoptées par une grande proportion de citoyens. À titre d'exemple, 76 % des Canadiens utilisent les outils numériques pour effectuer la majorité de leurs activités bancaires, soit 53 % en ligne et 23 % sur une application mobile. De plus, 39 % des consommateurs de services bancaires veulent augmenter leur utilisation de services en ligne (Association des banquiers canadiens, 2019). Il en résulte une réduction du nombre de succursales où les individus peuvent réaliser leurs transactions auprès d'un employé « au comptoir » et une réduction du nombre de guichets automatiques (GA) (Commission de l'aménagement du territoire, 2018).

Or, le fait de privilégier des services financiers par voie numérique n'est pas sans conséquence. Ce virage risque de réduire l'accès aux services financiers courants pour une proportion importante de la population vulnérable, comme les aînés, les personnes en situation de pauvreté ou de handicap, incluant la déficience intellectuelle (DI) (CEFRIO, 2019)².

2. LES ENJEUX D'ACCÈS A DES SERVICES FINANCIERS COURANTS

Pour accéder aux services financiers courants, plusieurs compétences sont mises à contribution : la littératie générale, la numératie, la littératie financière et la littératie numérique. D'une part, Bernèche (2006) mentionne que 60 % des personnes adultes vivant avec au moins une incapacité (ex. physique, sensorielle, cognitive, émotionnelle, etc.) n'atteignent pas le niveau de compétences souhaité en littératie pour fonctionner dans notre société axée sur une économie du savoir. Particulièrement, les personnes présentant une DI tendent à avoir des compétences en littératie moins élevée que la population en général (Allor, Mathes, Roberts, Cheatham, et Champlin, 2010; Jolicoeur et Julien-Gauthier, 2019; Ruel *et al.*, 2016), la plupart d'entre elles n'ayant pas les compétences nécessaires pour lire de façon autonome (Jolicoeur et Julien-Gauthier, 2019). Cela peut affecter l'accès à l'information en lien avec les services financiers courants.

D'autre part, l'accès aux services financiers requiert des compétences en numératie qui est la capacité de comprendre, d'utiliser, d'interpréter et de communiquer de l'information et des idées mathématiques dans plusieurs situations de la vie courante (OCDE, 2012, dans Statistique Canada, 2013). À cet égard, les résultats de l'OCDE (2013) illustrent que 56 % de la population québécoise de 16 à 65 ans ne possède pas un niveau de compétences suffisant en numératie pour fonctionner adéquatement dans les tâches requérant ces aptitudes (Statistique Canada, 2013). D'autres études soulignent que les compétences en numératie des personnes présentant une DI se développent plus lentement, ce qui nuit à la réalisation de tâches mathématiques requises pour accéder aux services financiers courants (Candil, 2017).

Les compétences en littératie financière sont aussi requises pour pouvoir comprendre et utiliser les services des IF. La littératie financière comprend « les connaissances, les compétences et la confiance dont une personne a besoin pour prendre des décisions financières éclairées » (Agence de la consommation en matière financière du Canada [ACMFC], 2018, p. 6). Il semble que les compétences des Canadiens dans ce domaine soient faibles (Groupe de travail sur la littératie financière, 2010). En outre, plusieurs groupes de Canadiens vivent avec des

² <https://nouvelles.ulaval.ca/recherche/lacademie-de-la-transformation-numerique-prend-la-releve-du-cefrio-0e7a7a58ba33b84b173b285f8c9f9c60>

ressources financières très limitées. Ils ont peu ou pas d'actifs et ils doivent utiliser une grande part de leur budget pour leurs besoins essentiels. Les personnes en situation de handicap, dont celles présentant une DI, font partie de ces groupes (ACMFC, 2018). La recension des écrits de Milot et al. (2018) relève que les personnes âgées présentant une DI connaissent peu la valeur de leurs biens, leur situation financière générale (entrées et sorties d'argent mensuelles) et l'argent dont elles disposent pour des activités ou pour se payer des services. Elles ressentent parfois de la frustration ou encore une perte de contrôle de leur vie, lorsque leur famille ou leurs proches prennent des décisions au regard notamment de leurs finances (Strnadová & Evans, 2015).

Enfin, les IF ont fait le virage vers des services numériques en ligne et par applications mobiles qui nécessitent des compétences en littératie numérique, soit des connaissances et des compétences cognitives et techniques qui permettent d'accéder à l'information numérique, de la gérer, de l'intégrer, de l'évaluer et de la créer (Gerbault, 2012). Or, la fracture numérique touche les personnes présentant une DI sur deux dimensions : 1) un accès limité aux technologies de l'information et de la communication (TIC) et à Internet et 2) des savoirs et des savoir-faire insuffisants pour maîtriser ou pour utiliser les TIC (Rizza, 2006). Ces personnes sont donc à risque d'exclusion en raison de leurs compétences numériques réduites (Dagenais et al., 2012). Un modèle explicatif de l'accès au numérique (Lussier-Desrochers et al., 2016, Lussier-Desrochers et al., 2017) identifie cinq défis que les personnes présentant une DI rencontrent lorsqu'elles veulent accéder aux TIC et les utiliser. Ils sont autant liés aux compétences des personnes elles-mêmes qu'aux obstacles issus des environnements numériques. Il y a 1) le défi d'accès lié aux coûts des TIC (ex. appareil, connexion Internet, logiciels, etc.) ainsi qu'aux attitudes de la personne elle-même ou de l'entourage qui la croient incapable d'utiliser les TIC, 2) les défis sensori-moteurs (ex. compétences pour manipuler les TIC), 3) les défis cognitifs liés à leur DI (ex. mémoire de travail, attention sélective, reconnaissance et compréhension des mots), 4) les défis techniques (ex. résolution des problèmes informatiques, mises à jour), et 5) les défis des codes et des conventions sociales (ex. connaissance et respect de la netiquette).

3. VERS UN ACCES INCLUSIF AUX SERVICES FINANCIERS COURANTS

La DI est une incapacité caractérisée par des limitations significatives du fonctionnement intellectuel et des habiletés adaptatives sur les plans conceptuel, social et pratique; elle survient avant l'âge de 18 ans (Schalock et al., 2011). Plusieurs enjeux freinent l'inclusion des personnes présentant une DI aux services financiers. Ils peuvent être attribués aux compétences limitées des personnes elles-mêmes, mais aussi à des facteurs organisationnels des IF qui font obstacle à l'accès et à l'utilisation des services.

Les organisations ont une responsabilité sociale, sinon légale, d'augmenter l'accès de leurs services aux personnes en situation de handicap. D'abord, la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* (ONU, 2006), signée par plus de 150 États membres, dont le Canada, favorise la mise en œuvre de mesures pour assurer l'accès pour tous, dans une perspective d'accessibilité universelle. Dans cette même conception, des chercheurs québécois ont développé le modèle de développement humain et du processus de production du handicap (MDH-PPH) (Fougeyrollas et al. 2018). Ce modèle conceptuel rappelle que le handicap résulte de l'interaction entre les facteurs personnels, liés à l'individu, et les facteurs environnementaux, liés aux attitudes et aux caractéristiques des environnements, qui font obstacle ou qui favorisent la participation pleine et entière des personnes par la réalisation de leurs habitudes de vie et de leurs rôles sociaux dans différents contextes, ici le contexte financier. Selon l'absence ou la présence de facilitateurs ou d'obstacles dans l'environnement, la participation sociale oscillera sur un continuum entre une participation sociale élevée et une situation de handicap importante.

Ainsi, dans le contexte d'accès et d'utilisation des services financiers courants, les éléments de la problématique soulèvent les enjeux liés aux personnes présentant une DI. Cependant, en respect avec la *Convention* de l'ONU (2006) et selon le MDH-PPH (Fougeyrollas et al. 2018), ces limitations, bien que présentes, ne les condamnent pas à vivre de l'exclusion. En effet, les IF peuvent déployer des mesures afin d'éliminer les obstacles environnementaux à savoir les attitudes et les caractéristiques des environnements qui peuvent nuire à la pleine participation aux services financiers courants des personnes vivant avec des incapacités. En respect avec les dimensions conceptuelles de l'accès inclusif, tout milieu doit viser à concevoir et à développer un service, un produit, une information ou des lieux qui soient disponibles, accessibles, acceptables, abordables et utilisables (Fougeyrollas et al., 2015; Fougeyrollas et al., 2019; Grenon, et al. 2021; Ruel et al., 2019;).

Or, on connaît peu les besoins des personnes ayant une DI au regard de leur accès aux services financiers puisqu'il existe peu de données sur leur utilisation réelle (Payments Council, 2012). Sans connaissances à ce sujet, les organisations peuvent difficilement améliorer leurs services. Il est donc pertinent de documenter l'utilisation des services financiers courants des personnes présentant une DI et d'identifier les obstacles et les facilitateurs à leur utilisation.

Ainsi, la présente recherche exploratoire poursuit comme objectif général d'évaluer l'accès aux services des personnes présentant une DI en identifiant 1) leur utilisation des services financiers courants et 2) les facilitateurs et les obstacles qu'elles ont rencontrés lors de cette utilisation ainsi que leurs stratégies et recommandations.

4. METHODOLOGIE

S'inscrivant dans un paradigme pragmatique, cette recherche exploratoire s'appuie sur des méthodes mixtes qui combinent à la fois des approches qualitatives et quantitatives de collecte des données (Anadón, 2019).

4.1. Participants

Des adultes présentant une DI (n=14) ont été recrutées auprès d'organisations publiques et communautaires³ de l'Outaouais qui desservent ces personnes. Les démarches éthiques ont été réalisées auprès des établissements concernés, selon les règles habituelles requises. Le tableau 1 présente le nombre de participants selon leur sexe et le mode de collecte de données.

Tableau 1. Participants et mode de collecte de données

	Hommes	Femmes	Total
Groupe de discussion focalisée	2	5	7
Entretien individuel	4	3	7
Total	6	8	14

³ Nous voulons remercier le CISSS de l'Outaouais, Trait d'Union Outaouais Inc et l'Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais (APICO) pour leur appui. La recherche n'aurait pas pu se dérouler sans leur soutien aux étapes de recrutement et de collecte des données.

4.2. Modes de collecte de données et leur analyse

Deux modes de collecte de données ont été utilisés, soit des entretiens individuels (EI) et un groupe de discussion focalisée (GDF). Les EI (n=7) ont été réalisés à l'aide de la *Fiche d'utilisation des services financiers courants*⁴ (ci-après nommée *Fiche*) qui a été conçue par l'équipe de recherche pour documenter les services réels utilisés par les participants. Elle comprend des questions fermées et semi-dirigées réparties en cinq sections : 1) Services financiers reliés au(x) compte(s) (ex. ouverture du compte, type de compte, consultation du solde et du relevé mensuel, chèques personnels, carte de débit et de crédit, numéro d'identification personnel (NIP), placements, prêts) ; 2) Transactions (ex. retraits, dépôts, transferts et virements bancaires, paiement des achats et des factures); 3) Budget (ex. planification des revenus et des dépenses); 4) Informations sur les services financiers (ex. réception et compréhension des informations, taux d'intérêt, frais de service); et 5) Aide requise ou obtenue de la part de l'IF. La *Fiche* a servi de canevas aux EI et elle a été complétée par l'intervieweur tout au long des EI. Un GDF regroupant sept autres participants a aussi eu lieu afin de documenter leurs expériences au regard de leur utilisation des services financiers.

Pour soutenir la compréhension des concepts financiers et favoriser la participation des personnes présentant une DI, un soutien visuel a été créé et utilisé sous la forme d'un carnet et d'un diaporama comprenant des photos illustrant les concepts financiers (ex. carte de débit, de crédit, un GA, un chèque). Aussi, une intervenante de l'organisme communautaire, qui connaissait les participants, les a accompagnés lors du GDF. Au besoin, elle a reformulé les questions pour qu'elles soient mieux comprises par les participants ou pour aider les intervieweurs à mieux saisir leurs réponses. De même, lors de l'EI, deux participants ont été accompagnés volontairement par un parent, un proche ou un intervenant qui les soutient dans l'exécution de leurs transactions financières courantes.

Les verbatim des entretiens individuels et ceux du groupe de discussion focalisée ont été transcrits puis traités dans le cadre d'une démarche d'analyse qualitative du contenu à l'aide du logiciel NVivo.

5. RESULTATS

Les résultats sont présentés en trois parties : 1) les données quantitatives sur l'utilisation des services financiers courants; 2) les obstacles et les facilitateurs à l'utilisation de ces services et 3) les stratégies utilisées par les participants et leurs recommandations.

5.1 L'utilisation des services financiers courants

Les résultats, recueillis lors des EI à l'aide de la *Fiche*, décrivent l'utilisation des **services financiers liés au compte**. Tous les participants aux EI (n=7) possèdent au moins un compte dans une IF, soit un compte chèque (n=4) ou épargne (n=5). Sauf l'un d'eux, ils ne connaissent pas leur numéro de compte. Pour la plupart (n=6), ce sont les parents qui ont demandé l'ouverture du compte ou ils ont soutenu leur obtention. Cinq participants consultent le solde de leur compte seul, soit en ligne (n=1), au GA (n=3) et au téléphone (n=1). Les deux autres le consultent avec l'aide d'un membre de la famille ou d'un proche. Trois participants possèdent des chèques personnels, mais seulement deux d'entre eux les utilisent, dont l'un fait valider la conformité des informations inscrites par un parent. La majorité des participants (n=6) possède une carte de débit dont la demande a été faite ou soutenue par les parents (n=4). Seuls trois participants possèdent une carte de crédit, dont l'une est

⁴ Cette fiche a été validée par un professeur en sciences comptables, spécialisé en certification financière.

gérée par les parents et l'autre est inactivée. Toutes ces cartes ont été demandées par un parent ou avec leur appui. Les participants ayant une carte de débit ou de crédit disent connaître leur NIP par cœur (le gardent dans leur tête) et ils l'ont partagé, soit avec un parent (n=5) ou avec un intervenant (n=1). Enfin, seuls deux participants disent avoir un placement, demandé et géré par leurs parents, alors qu'aucun participant n'a contracté un prêt.

En ce qui a trait aux données concernant les **transactions bancaires**, la totalité des participants (n=7) fait des retraits de leur compte au GA. Un participant le fait aussi au comptoir. Cinq participants peuvent déposer de l'argent dans leur compte, soit au comptoir ou au GA. Un seul participant peut transférer de l'argent d'un compte à l'autre, en ligne. Tous paient eux-mêmes leurs achats en utilisant les deux méthodes suivantes : argent comptant (n=5) et carte de débit (n=4). Cinq participants paient leurs factures, soit seuls (n=4) ou avec l'aide d'un parent (n=1). Ces factures sont payées au comptoir (n=1), en ligne (n=1), au GA (n=1), par prélèvement automatique (n=1) et directement au fournisseur, en argent comptant (n=1). Les parents s'occupent du paiement des factures pour les deux autres participants. Enfin, le dépôt direct est utilisé pour six participants.

Les données de la *Fiche* sur le **budget** dévoilent que la majorité des participants font un budget (n=6), soit avec l'aide des parents (n=4), d'un intervenant (n=1) ou en se fixant un montant limite par semaine (n=1). Enfin, la *Fiche* aborde les **informations sur les services financiers**. Seuls deux participants disent prendre connaissance et comprendre l'information envoyée par leur IF alors que les autres la trouvent compliquée. Cinq participants ne savent pas ce que sont des frais de service alors qu'un seul participant connaît des façons pour en diminuer le coût.

5.2 Les obstacles et les facilitateurs à l'utilisation des services financiers courants

Les participants du GDF ont partagé leurs expériences d'utilisation des services financiers courants. L'analyse de ces données de nature qualitative, met en lumière les obstacles et les facilitateurs rencontrés.

Sur le plan des **obstacles**, les participants nomment leur vulnérabilité, soit le fait de ne pas connaître la valeur de l'argent : « quand tu sais pas compter l'argent, y'a des risques tu te fais voler l'argent ». Ils craignent de se faire abuser et de ne pas pouvoir détecter les escroqueries ou distinguer les réelles offres des fausses proposées par les IF : « Y m'ont envoyé une lettre me dire ok Monsieur vous avez 7 entrées gratuites, tant de points, j'ai téléphoné pis j'ai demandé c'est tu une attrape-nigaud? ». Ils disent recevoir des courriels frauduleux. D'autres affirment avoir été abusés financièrement, parfois par l'entourage : « Ouais parce que je trouvais ça bizarre quand j'ai été dans mon compte, y manquait de l'argent ». Leur vulnérabilité face aux abus financiers vient aussi du fait qu'ils ont de la difficulté à dire non : « Ouais, moi j'ai trop du cœur, je suis comme trop généreuse » « y'en a une que j'y ai prêté qu'a m'a jamais remis l'argent ». Malgré leur vulnérabilité, certains ont appris à dire non : « quand a m'a demandé encore, comme non désolé j'ai pu d'argent, je te prête pas ». Il leur est difficile de respecter leur budget, sans compter que certains perdent souvent leurs différentes cartes ou oublient leur NIP. Un participant a déjà été aux prises avec des agences de recouvrement et cette expérience lui a appris à se tenir loin des prêts d'argent et des cartes de crédit : « C'est plus se mettre dans la marde [dans le trouble] que d'autre chose ». D'ailleurs, les participants mentionnent la trop grande facilité d'accès aux cartes de crédit ainsi que la sollicitation constante des banques pour leur en procurer une : « Ah pis des fois y s'astinent pis s'astinent ».

Plusieurs participants bénéficient de soutien pour leur gestion financière, même si cela signifie une restriction de leur autonomie : par exemple, la curatelle « impose » un montant maximal de retrait et des procédures pour avoir accès à l'argent, des parents doivent autoriser l'accès à un service financier alors que d'autres ont le soutien d'un intervenant. Bien que la plupart des participants reconnaissent avoir besoin de l'aide, ils aimeraient être plus autonomes : « j'aimerais ça le faire toute seule, comme une grande ».

Sur le plan informationnel, les participants ont de la difficulté à comprendre l'information transmise « parce que je comprends pas tout ce qu'ils ont dit à cause de, parce que moi les mathématiques c'est du chinois ». Ils relatent que les explications de l'IF, reçues une seule fois, au début, étaient parfois présentées rapidement et qu'ils ne s'en rappellent plus. De même, ils relèvent la difficulté à remplir les formulaires. Ils doivent donc être encore soutenus par un membre de la famille ou un proche pour y arriver. Les participants soulignent que les IF n'adaptent pas leurs services à leurs besoins : « J'ai pas trouvé encore de places qui étaient adaptées pour les autres personnes, comme nous là » « y vont l'expliquer de la même manière qu'ils l'expliquent à l'autre à côté ».

En ce qui a trait aux sites Internet des IF, ils sont jugés complexes et ils ne sont pas utilisés pour effectuer les transactions financières. Les GA et les comptoirs sont favorisés, avec une préférence pour les GA même si les modifications qui leur sont apportées exigent des utilisateurs une continuelle adaptation : « Ah pis quand ils changent leur système Interac, pis là t'es encore plus mêlée ». Les GA peuvent quand même entraîner des désagréments. Un participant mentionne qu'à la suite d'une expérience négative au GA, il refuse dorénavant de l'utiliser et il ne va qu'au comptoir, car il peut obtenir de l'aide en personne, au besoin. Enfin, la distance entre leur domicile et l'IF ou leur GA est un autre obstacle.

Quelques facilitateurs ont été identifiés. L'aide apportée par les familles est importante pour comprendre et valider l'information, surveiller les dépenses et les paiements ainsi que pour aider à l'apprentissage du fonctionnement de certains services. C'est souvent la seule aide possible. Parfois, ce rôle est exécuté par un intervenant ou par la personne à l'accueil de l'IF qui répond à leurs questions. Les participants reconnaissent l'importance de cette aide. Selon eux, elle favorise leur sécurité, leur évite de se faire voler et leur permet d'éviter les situations à risque.

Pour la plupart, la présence des GA facilite leur utilisation des services financiers courants. Ils y voient ce qu'ils font et ils n'ont pas besoin de répéter leurs demandes contrairement au fait d'aller au comptoir. Aussi, l'attente est moins longue qu'au comptoir. Les opérations financières au GA étant souvent les mêmes, les participants peuvent apprendre comment faire et être plus autonomes. Enfin, la présence des relevés des transactions, fournis à partir d'Internet ou envoyés par la poste, facilite l'établissement d'un budget.

5.3. Stratégies et recommandations

Les participants veulent être autonomes pour leurs paiements de factures, la gestion de leurs comptes bancaires et leurs achats. Ils souhaitent aussi apprendre à faire un budget pour prouver qu'ils peuvent être indépendants et diminuer la surveillance effectuée par les personnes qui les soutiennent. Cependant, leur réalité est toute autre, comme en font foi les obstacles déjà mentionnés.

Pour y faire face, les participants ont développé plusieurs stratégies. La première est d'éviter d'avoir une carte de crédit ou tout simplement de les retirer du marché. Pour ceux qui en ont une, la stratégie est de la payer à temps, en mettant un peu plus que le montant minimal demandé mensuellement, ou d'utiliser une carte avec des paiements préautorisés. Certains mettent de l'argent de côté pour pouvoir faire face aux imprévus. Pour éviter les frais d'utilisation des cartes de débit, les participants augmentent leur forfait pour que le nombre de transactions soit illimité.

En réponse au fait d'oublier souvent leur NIP, certains l'écrivent pour pouvoir s'en rappeler, d'autres le cachent dans leur portefeuille alors que d'autres le mémorisent dans leur tête. Mais la plupart du temps, un membre de la famille le connaît. Face aux risques d'abus, certains n'ouvrent pas les lettres reçues, d'autres font vérifier les informations reçues auprès d'une personne de confiance : « quand j'ai fini avec la personne, j'appelle ma mère pour y demander si c'est correct ».

Les participants ont formulé quelques recommandations pour les soutenir dans l'utilisation des services courants. Par exemple, les IF pourraient donner des formations plus spécialisées et adaptées à leurs besoins sur la gestion de l'argent, les paiements de factures et les achats : « J'aimerais ça qu'ils donnent un genre de p'tit cours de plus ou quelque chose, tsé comme une personne spécialisée comme pour nous, tsé comme qu'y aille les compétences pour nous aider nous ». L'utilisation des services au comptoir leur permet d'avoir une aide disponible au besoin. Toutefois, ils aimeraient qu'une personne employée de leur IF leur soit attirée : « J'aimerais ça si y'a une agente qui s'occupe de moi », et que cette personne prenne plus de temps pour donner les explications. Également, les participants recommandent, de simplifier l'information, de pouvoir recourir à de l'aide pour la lecture de documents, que le texte soit en plus gros caractères et que l'information soit accompagnée d'images : « c'est bin beau ce qui est écrit, mais des fois on est visuel, on a besoin des schémas ».

6. DISCUSSION

Les personnes présentant une DI utilisent les services financiers courants de base. Elles possèdent toutes un compte et elles utilisent les services suivants de façon assez autonome : GA, carte de débit, paiement de leurs achats au quotidien et leurs retraits bancaires. Elles évitent les services de crédit comme les cartes de crédit, n'ont pas contracté de prêts personnels et ont peu ou pas de placements. Bien qu'elles fassent généralement un budget, celui-ci semble difficile à respecter. Ces résultats concordent avec ceux de l'ACMFC (2018) qui présente les personnes en situation de handicap parmi celles vivant avec des revenus restreints et peu d'actifs. De plus, une grande part de leur budget sert à répondre à leurs besoins essentiels, ce qui leur laisse peu de marge de manœuvre.

Aussi, les participants identifient leur vulnérabilité. Ils admettent ne pas connaître la valeur de l'argent et être plus à risque de fraudes ou d'abus. Cela concorde avec la crédulité qui caractérise souvent les personnes présentant une DI (Greenspan et al., 2011). Ces résultats illustrent aussi les enjeux liés aux faibles compétences en numératie et en littératie financière pour les personnes présentant une DI. D'abord, la non-connaissance de la valeur de l'argent est une caractéristique des personnes présentant une DI (Milot et al., 2018). Aussi, la réalisation de tâches mathématiques leur est plus difficile (Candil, 2017). Les participants doutent de leurs capacités et ils doivent vérifier auprès des IF ou auprès des familles ou proches pour s'assurer qu'ils font les bons choix, posent les gestes financiers appropriés et qu'ils ne se font pas bernier. Or, les compétences en littératie financière nécessitent entre autres les connaissances et la confiance suffisantes pour prendre des décisions éclairées (ACMFC, 2018). Cependant, le déficit du fonctionnement adaptatif, critère diagnostique de la DI, peut être minimisé par un soutien adéquat dans les sphères de la vie quotidienne, dont la manipulation de l'argent (Des Portes et Héron, 2020).

Ce soutien requis pour compenser les déficits personnels et les défis d'accessibilité aux services financiers est offert principalement par les familles, les proches ou des intervenants. Leur présence demeure un facilitateur important. C'est auprès d'eux que se tourne la majorité des participants pour ouvrir leurs comptes bancaires, consulter le solde de leur compte, payer des factures, établir un budget, préparer un chèque ou valider les transactions. Aussi, bien que les participants disent connaître leur NIP ou qu'ils trouvent des stratégies pour s'en rappeler, un grand nombre d'entre eux le partagent avec un membre de la famille. Les participants éprouvent des sentiments ambivalents envers les ressources de soutien. Ils avouent en avoir besoin, mais ils expriment aussi vouloir s'autonomiser face à elles, en développant leurs propres compétences. Ces résultats résonnent avec les travaux de Strnadová & Evans (2015) et la recension de Milot et al. (2018) qui énoncent que les personnes âgées présentant une DI veulent prendre une plus grande part de contrôle sur leurs finances entre autres. Les ressources de soutien peuvent être perçues comme des obstacles à leur autonomie. Les services

financiers courants n'étant pas suffisamment accessibles et inclusifs, les participants recourent malgré tout à ce soutien, avec une intensité variable selon leurs besoins.

Sur le plan numérique, les résultats montrent que les participants n'utilisent pas ou très peu les services en ligne; ils font peu ou pas de virements entre comptes, de transferts entre personnes. Ils mentionnent la complexité des sites. Ils préfèrent se rendre au GA ou, dans une moindre mesure à la succursale. Ces résultats diffèrent de la réalité vécue par la population québécoise qui s'est engagée dans le virage numérique des IF (CEFRIQ, 2019). Ainsi, 77 % des Québécois âgés de 18 ans et plus ont effectué des opérations bancaires en ligne pour entre autres consulter leurs comptes (83 %) et payer leurs factures (79 %). De plus, la modalité numérique est préférée par 54 % des Québécois. Toutefois, 26 % de la population questionnée préfère les transactions en succursale, notamment pour les personnes âgées de 75 ans et plus et pour les adultes à faibles revenus (moins de 20 000 \$). Or, ce sont aussi les groupes qui font partie des personnes les moins branchées à Internet, soit les personnes de 65 ans et plus ainsi que les personnes les moins scolarisées et les moins nanties (CEFRIQ, 2019). Les personnes présentant une DI se retrouvent parmi ces groupes sur le plan des revenus et de la scolarisation. Le virage vers les services en ligne exige des compétences en littératie numérique, soit la capacité à comprendre et à utiliser Internet, des outils numériques et des technologies de l'information pour pouvoir participer et contribuer à la vie sociale, politique, culturelle et économique de la société (British Computer Society, 2018). Il semble que ces compétences ne soient pas suffisamment acquises par les personnes présentant une DI, les confrontant à une fracture numérique (Dagenais et al., 2012; Rizza, 2006).

Enfin, les participants lisent peu l'information fournie par les IF, celle-ci étant qualifiée de complexe et peu compréhensible. Carreau (2010) souligne que les informations données par les IF sont peu accessibles et peu compréhensibles. Pour assurer la compréhensibilité de l'information, les organisations sont invitées à tenir compte des personnes qui reçoivent cette information, au regard notamment de leurs compétences en littératie (Ruel et al., 2019). La compréhensibilité relève, entre autres, de la responsabilité des IF afin de trouver les mots, les formats, les images et les messages que les utilisateurs comprendront. C'est développer des services en tenant compte des utilisateurs, sans oublier le processus complexe de sécurité, le peu de lieux pour apprendre en contexte réel et les nombreuses mises à jour des systèmes qui demandent aux usagers de s'adapter.

Selon la perspective du MDH-PPH (Fougeyrollas et al., 2018), plusieurs obstacles rencontrés par les personnes présentant une DI sont en lien notamment avec les défis des IF à desservir des personnes ayant des compétences limitées de divers types de littératie et de numératie. Ainsi, selon ce modèle, les IF ont la responsabilité de mettre en place des mesures pour faciliter l'utilisation de leurs services. Or, les stratégies quant à l'application des politiques publiques liées à l'accessibilité sont limitées (Chadwick et al., 2013). Ainsi, les services se retrouvent à être moins accessibles pour la clientèle présentant des incapacités. Face à leur responsabilité sociale, les IF se doivent d'être proactives afin de devenir plus inclusives (Wentz et al., 2018). D'ailleurs, elles auraient avantage à adopter une perspective d'accessibilité universelle afin de rejoindre un plus grand nombre de consommateurs (Kaur & Dani, 2014; Leitner & Strauss, 2008) notamment ceux qui sont les plus éloignés de la littératie et du numérique.

Les participants ont identifié eux-mêmes des pistes permettant aux IF d'offrir des services plus accessibles afin de réduire les obstacles rencontrés. Des pistes concernant la simplification des messages, leur illustration et la prise en compte des niveaux de littératie des publics cibles sont recommandées pour mieux communiquer et favoriser l'accès à l'information (Ruel et al., 2018; Ruel et al., 2020). Les participants réclament aussi un meilleur soutien des IF par des formations et du soutien concret qui tiennent compte de leurs caractéristiques, tout en maintenant des services de proximité. Pourtant, avec le virage numérique, le nombre de succursales et de GA

est en diminution (Commission de l'aménagement du territoire, 2018), alors que ce sont les modalités préférées par les participants à la recherche.

Dans la perspective d'assurer un plus grand accès aux services financiers courants, la contribution des parties prenantes est suggérée. Approche initialement formulée par Freeman (1984), puis reconnue pertinente (Joulia, 2014; Pelletier et al., 2013), celle-ci interpelle les organisations et les services à stimuler la participation et la prise de parole de leurs publics cibles à toutes les démarches qui les concernent, dans une perspective éthique et de responsabilité sociale. Il s'agit d'augmenter les interactions et la collaboration entre les IF et leurs utilisateurs, en les mettant à contribution dans la conception et l'évaluation de l'accès aux services financiers.

7. CONCLUSION

Les résultats présentés dans cet article soulèvent des interrogations sur l'accessibilité des services financiers courants offerts aux personnes à risque d'exclusion, soit celles ayant des compétences limitées sur les plans de la littératie, de la numératie, sur le plan financier ou numérique. Selon le MDH-PPH et dans une visée d'accès inclusif aux services financiers courants, des mesures se doivent d'être prises par les organisations et les services dont les IF afin d'assurer leur accès pour tous. Bien que les IF fassent des efforts constants pour augmenter l'accessibilité à leurs services, cette recherche illustre les défis auxquels sont confrontées les personnes présentant une DI. Ce faisant, elle illustre aussi les défis des IF pour répondre à leur responsabilité sociale de rendre accessibles leurs produits et services à tous. Enfin, pour améliorer l'inclusion de ces personnes, toutes les organisations et services sont invités à effectuer un virage vers des services axés sur les personnes, en les faisant contribuer activement à l'identification des moyens pour mieux répondre à leurs besoins.

Cette recherche présente quelques limites. D'abord, le nombre réduit de participants permet d'effleurer cette problématique. Les résultats demeurent exploratoires et ils profiteraient d'être consolidés dans le cadre d'une recherche réalisée auprès d'un plus grand nombre de participants avec des caractéristiques permettant de distinguer l'utilisation des services selon leur âge, leur milieu résidentiel ou leur niveau de fonctionnement dans leur vie de tous les jours. Aussi, il aurait été intéressant d'accompagner les participants dans des démarches réelles d'utilisation de services financiers courants, notamment dans leurs tentatives d'utilisation des services numériques. Des enjeux éthiques importants devraient cependant être traités pour réaliser ce type de recherche. Enfin, il serait intéressant de recueillir la perspective des IF et celle des familles, proches ou intervenants qui accompagnent les personnes présentant une DI dans leur utilisation des services financiers courants. Toutefois, malgré ces limites, les résultats brossent un portrait pertinent de l'utilisation des services financiers courants par les personnes présentant une DI. Ce portrait pourra permettre aux IF d'explorer des pistes visant à réduire les obstacles à l'accès de leurs services.

8. REFERENCES

- Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2018). *Rapport d'avancement : Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière 2016-2018*. <https://www.canada.ca/content/dam/fcac-acfc/documents/programs/research-surveys-studies-reports/rapport-avancement-plan-national-recherche-2016-2018.pdf>
- Allor, J. H., Mathes, P. G., Roberts, J. K., Cheatham, J. P. et Champlin, T. M. (2010). Comprehensive reading instruction for students with intellectual disabilities: Findings from the first three years of a longitudinal study. *Psychology in the Schools*, 45(5), 445-466. <https://doi.org/10.1002/pits.20482>

- Anadon, M. (2019). Les méthodes mixtes : implications pour la recherche « dite » qualitative. *Recherches qualitatives*, 38(1), 105-123. <https://doi.org/10.7202/1059650a>
- Association des banquiers canadiens. (2019). *Les Canadiens et leurs activités bancaires. Fiche-Info*. <https://cba.ca/technology-and-banking?l=fr#:~:text=Les%20Canadiens%20utilisent%20toujours%20les,d%C3%A9p%C3%B4ts%20et%20payer%20des%20factures>
- Bernèche, F. (2006). Portrait global des compétences en littératie. Dans F. Bernèche & B. Perron (Dir.), *Développer nos compétences en littératie : un défi porteur d'avenir. Rapport québécois de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* (EIACA, 2003) (pp. 49-76). Institut de la statistique du Québec.
- British Computer Society (2018). *Digital Literacy for Life programme*. <http://dlfl.bcs.org/>
- Carreau, S. (2010). *Information sur les produits financiers et clientèles vulnérables. Rapport remis au Comité finances personnelles et endettement*. <http://uniondesconsommateurs.ca/docu/budget/ProdFinEtConsomVulnerables.pdf>
- Candil, M. A. (2017). *Mesure des effets de l'utilisation d'un matériel d'enseignement spécifique sur les compétences en numération et sur le sentiment d'auto efficacité chez un élève ayant une déficience intellectuelle en inclusion scolaire*. Haute école pédagogique, Vaud. http://doc.rero.ch/record/306122/files/md_maes_p23628_2017.pdf
- CEFRIO (2019). Portrait numérique des foyers québécois. *NETendances*, 10(4). https://cefrio.qc.ca/media/2288/netendances-2019_fascicule-4_portrait-num%C3%A9rique-des-foyers-qu%C3%A9bécois_final.pdf
- Chadwick, D., Wesson, C. et Fullwood, C. (2013). Internet Access by People with Intellectual Disabilities: Inequalities and Opportunities. *Future Internet*, 5(3), 376-397. <http://www.mdpi.com/1999-5903/5/3/376>
- Commission de l'aménagement du territoire (2018). *L'accès aux services financiers de proximité en région*. http://www.assnat.qc.ca/Media/Process.aspx?MediaId=ANQ.Vigie.Bll.DocumentGenerique_139447&process=Default&token=ZyMoxNwUn8ikQ+TRKYwPCjWrKwg+vlv9rjij7p3xLGTZDmLVSmJLoqe/vG7/YWzz#:~:text=Le%20tableau%20r%C3%A9v%C3%A8le%20notamment%20que,diminu%C3%A9%20de%2034%20%25%20au%20Canada
- Dagenais, D., Poirier, K. et Quidot, S. (2012). *L'inclusion numérique telle qu'expérimentée par les citoyens handicapés au Québec*. Montréal, Canada : Communautique.
- Des Portes, V. et Héron, D. (2020). Troubles du développement intellectuel. *Contraste*, 51(1), 91-117. 10.3917/cont.051.0091

- Fougeyrollas, P., Noreau, L., Boucher, N., Fiset, D., Grenier, Y., Philibert, M. et Hazard, D. (2015). Handicap, environnement, participation sociale et droits humains : du concept d'accès à sa mesure. *Revue Développement humain, handicap et changement social, Numéro hors-série*, 5-28.
- Fougeyrollas, P., Fiset, D., Dumont, I., Grenier, Y., Boucher, N. et Gamache, S. (2019). Réflexion critique sur la notion d'accessibilité universelle et articulation conceptuelle pour le développement d'environnements inclusifs. *Revue Développement humain, handicap et changement social*, 25(1), 161-175.
- Fougeyrollas P., Cloutier R., Bergeron H., St-Michel G., Côté J., Barral C., Robin, J.P., Castelein, P. et Korpes, J.L. (2018). *Classification internationale du développement humain et du processus de production du handicap*. RIPP. <https://mhavie.ca/boutique/fr/classification-internationale-modele-de-developpement-humain-processus-de-production-du-handicap-mdh-pph-p114/>
- Fratczak, K. M. (2016). *Enseigner la littératie aux personnes présentant une déficience intellectuelle modérée à sévère*. Université de Genève. <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:88109>
- Freeman R. E. 1984. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman.
- Garg, S. et Agarwal, P. (2014). Financial Inclusion in India—a Review of Initiatives and Achievements. *Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 16(6), 52-61. doi:10.9790/487X-16615261
- Gerbault, J. (2012). Littératie numérique. *Recherches en didactique des langues et des cultures*, 9(2). doi: <https://doi.org/10.4000/rdlc.3960>. <http://journals.openedition.org/rdlc/3960>
- Greenspan, S., Switzky, H.N. et Woods, G.W. (2011). Intelligence involves risk-awareness and intellectual disability involves risk-unawareness: implications of a theory of common sense. *Journal of Intellectual and Developmental Disabilities* 36(4): 242-253.
- Grenon, M.M., Ruel, J., Fougeyrollas, P., Normand, C.L., Moreau, A.C., Romero-Torres, A. et Gravel, S. (2021 – Soumis). Conceptualizing Access to and Understanding of Information. *Universal Access in the Information society (UAIS)*.
- Groupe de travail sur la littératie financière (2010). *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*. <http://www.financialliteracyincanada.com/pdf/les-canadiens-et-leur-argent-1-rapport-fra.pdf>
- Hessels-Schlatter, C. (2010). Une évaluation plus fiable de la capacité d'apprentissage des personnes présentant une déficience intellectuelle modérée à sévère. Dans M. G. P. Hessels, & C. Hessels-Schlatter (dir.), *Evaluation et intervention auprès d'élèves en difficulté* (pp. 35-66). Peter Lang.
- Jolicoeur, E. et Julien-Gauthier, F. (2019). Méthodes d'enseignement de la lecture pour les personnes ayant une déficience intellectuelle moyenne à sévère. *Canadian Journal of Education/Revue canadienne de l'éducation*, 42(1), 196-221.
- Joulià, A. (2014). L'inclusion des personnes déficientes intellectuelles au Québec. *Le Sociographe*, 45, 121-125.

- Kaur, A. et Dani, D. (2014). Banking websites in India: an accessibility evaluation. *CSI transactions on ICT*, 2(1), 23-34.
- Leitner, M.-L. et Strauss, C. (2008). *Exploratory case study research on web accessibility*: Springer.
- Lussier-Desrochers, D., Normand, C., Fecteau, S., Roux, J., Godin-Tremblay, V., Dupont, M.-È., Caouette, M., Romero-Torres, A., Viau-Quesnel, C., Lachapelle, Y. et Pépin-Beauchesne, L. (2016). Modélisation soutenant l'inclusion numérique des personnes présentant une DI ou un TSA. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 27, 5-24. 10.7202/1039012ar
- Lussier-Desrochers, D., Normand, C. L., Romero-Torres, A., Lachapelle, Y., Godin-Tremblay, V., Dupont, M.-È., Roux, J., Pépin-Beauchesne, L. et Bilodeau, P. (2017). Bridging the digital divide for people with intellectual disability. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.5817/CP2017-1-1>
- Milot, É., Beaudoin, R., Leblanc, F., Gagnon, M., Grandisson, M., Raymond, É. et Caouette, M. (2018). Points de vue d'âinés présentant une déficience intellectuelle sur leur participation sociale : une recension des écrits. *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 28, 1-10. <https://doi.org/10.7202/1051094ar>
- OCDE (2013). *Perspectives de l'OCDE sur les compétences 2013 : Premiers résultats de l'Évaluation des compétences des adultes*. Éditions OCDE.
- ONU [Organisation des Nations unies]. (2006). *Convention relative aux droits des personnes handicapées et protocole facultatif*. <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>
- Payments Council (2012). *Consumer research with 'older old' consumers and those living with cognitive, physical and sensory disabilities*. <https://webgate.ec.europa.eu/eipaha/library/index/show/id/554>
- Pelletier, J.F., Bordeleau, J., Dumais, A., Renaud, P. et Rowe, M. (2013). Les pairs-assistants de recherche : pour favoriser l'évolution d'un statut de patients vers celui de citoyens à part entière. *Drogues, santé et société*, 12(1), 57-78.
- Rizza, C. (2006). La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet. *Hermès*, 45, 25-31.
- Ruel, J., Allaire, C., Moreau, A.C., Kassi, B., Brumagne, A., Delample, A., Grisard, C. et Pinto da Silva, F. (2018). *Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible*. Santé publique France. <http://w3.uqo.ca/communiquerpourtous>
- Ruel, J., Gingras, F., Moreau, A.C. et Grenon, M.M. (2019). L'accès à l'information sous l'angle de sa compréhensibilité : lorsque l'émetteur rencontre le récepteur. *Études de linguistique appliquée*, 195(3), 275-293.
- Ruel, J., Moreau, A.C., Kassi, B. et Prud'homme, M. (2016). La rédaction inclusive : démarche participative à privilégier auprès de personnes ayant de faibles compétences en littératie. *Revue internationale de communication et de socialisation*, 3(2), 181-196. <http://www.revuerics.com/medias/files/rics-2016-vol-3-2-ruel-et-al-v3-smk-2017-06-24.pdf>

- Ruel, J., Normand, C.L., Gendron, D., Phillion, R. et Mihalache, I., en collaboration avec A. Bernardi du Centre de recherche en technologies langagières – CRTL. (2016-2018) *Étude sur l'accessibilité aux services financiers courants des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme*.
- Ruel, J., Romero-Torres, A., Prud'homme, M., Grenon, M.M., Moreau, A.C., Normand, C.L., Charest, A., Couture, P., Dassy, S., Gravel, S., Lacroix, N., Lagacé, L. Lanneville, C. et Navert, S. (2020). *Infoaccessible : Accéder à l'information et à sa compréhension pour une société inclusive*. <http://w4.uqo.ca/infoaccessible/>
- Schalock, R. L., Borthwick-Duffy, S., Bradley, V. J., Buntinx, W. E. M., Coulter, D.L., Craig, E. M., Gomez, S.C., Lachapelle, Y., Luckasson, R., Reeve, A., Shogren, K. A., Snell, M. E., Spreat, S., Tassé, M. J., Thompson, J. R., Verdugo-Alonso, M. A., Wehmeyer, M. L., et Yeager, M. H. (2011). *Déficience intellectuelle : définition, classification et systèmes de soutien (11e éd.)* [trad. sous la direction : D. Morin]. Consortium national de recherche sur l'intégration sociale.
- Statistique Canada (2013). *Les compétences au Canada. Premiers résultats du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA)*. Gouvernement du Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/89-555-x/89-555-x2013001-fra.pdf?st=g9zSBSbA>
- Strnadová, I. et Evans, D. (2015). Older women with intellectual disabilities: Overcoming barriers to autonomy. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 12(1), 12-19. 10.1111/jppi.12097
- Wentz, B., Pham, D., Feaser, E., Smith, D., Smith, J. et Wilson, A. (2018). Documenting the accessibility of 100 US bank and finance websites. *Universal Access in the Information Society*, 17(3), 1-10. 10.1007/s10209-018-0616-6