



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

SONDAGE EN LIGNE SUR LE PARTAGE DES DONNÉES FINANCIÈRES ET LA SÉCURITÉ DES DONNÉES FINANCIÈRES

Sommaire Exécutif

Préparé pour Finances Canada

Numéro de contrat : 60074-200894/001/CY

Valeur du mandat: 37 343.68\$ (Incluant la THV)

Date d'octroi du contrat: 13 novembre, 2020

Date de remise: 31 mars, 2021

Numéro d'enregistrement: POR 058-20

Pour plus d'informations sur ce rapport, veuillez contacter: por-rop@fin.gc.ca

This report is also available in English.

Canada

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage Web mené par Léger Marketing inc. Pour Finances Canada. L'enquête a été menée auprès de 2 000 Canadiens en mars 2021.

This publication is also available in English under the title: Online Survey on Financial Data Sharing and Financial Data Security

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue de Finances Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Finances Canada à: por-rop@fin.gc.ca

Finances Canada

90 Rue Elgin
Ottawa, Ontario, K1A 0G5
Canada

Catalogue Number :

F2-284/2021F-PDF

International Standard Book Number (ISBN):

ISBN 978-0-660-38400-9

Related publications (registration number : POR 058-20) :

Catalogue Number F2-284/2021E-PDF - (Final Report, English)

ISBN 978-0-660-38398-9

1. Sommaire exécutif

Léger est heureux de présenter ce rapport au ministère des Finances du Canada, qui présente les résultats d'une enquête quantitative sur les perceptions des Canadiens en matière de protection de la vie privée et de sécurité des transactions.

Ce rapport a été préparé par Léger, qui a été mandaté par Finances Canada (numéro de contrat 60074-200894/001/CY, accordé le 13 novembre 2020, et dont la valeur est de 37 343,68 \$).

1.1 Mise en contexte et objectifs

Par l'intermédiaire de son Comité consultatif sur les services bancaires ouverts, Finances Canada poursuit un examen des mérites des services bancaires ouverts, en mettant l'accent sur la protection de la vie privée des Canadiens et la sécurité des transactions. Une première phase de l'examen a été menée en 2019. À l'appui de la deuxième phase de l'examen du Comité, Finances Canada a souhaité mener une étude pour mieux comprendre les opinions et les attentes des Canadiens concernant la sécurité de leurs données financières et leur niveau de compétence à l'égard de ces données.

Cette étude a fourni des informations précieuses pour la deuxième phase de l'examen du ministère des Finances dirigé par le comité consultatif et a éclairé le travail stratégique continu du ministère sur le partage et la sécurité des données financières. Cette étude a été réalisée par le biais d'une étude quantitative auprès de la population canadienne.

L'objectif de ce projet de recherche était d'examiner le sentiment des Canadiens sur la façon dont leurs données financières devraient être utilisées et régies, en mettant l'accent sur la confidentialité et la sécurité. Plus précisément, les objectifs de l'étude étaient de:

- Sonder les opinions sur la capacité des consommateurs à transférer, utiliser et contrôler leurs propres données ;
- comprendre les comportements actuels en matière de protection de la vie privée et de sécurité liés aux services financiers, y compris l'opinion, la connaissance et la compréhension des mesures actuelles de sécurité et de protection de la vie privée ;
- comprendre et connaître la manière dont les données sont utilisées et déplacées dans l'environnement bancaire actuel ;
- comprendre l'utilisation des services basés sur les données, y compris ceux de nature financière ;
- sonder les opinions sur la probabilité d'utiliser les données financières pour accéder à des services nouveaux et innovants ;
- vérifier les attentes quant à la manière dont les données personnelles seraient traitées dans un système de partage sécurisé des données financières, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs pour assurer la sécurité et la protection de la vie privée ; et
- sonder les opinions sur la manière dont les informations relatives à toute initiative future devraient être communiquées aux consommateurs.

1.2 Méthodologie

Pour atteindre les objectifs de l'étude, un modèle de recherche quantitative basé sur le Web a été développé. Les enquêtes en ligne ont été réalisées à l'aide de la technologie CAWI (*Computer-assisted web interviewing*). La collecte des données pour cette enquête a eu lieu entre le 2 et le 10 mars 2021. Un échantillon total de 2 000 Canadiens âgés de 18 ans ou plus, dont les caractéristiques démographiques reflètent celles de la population canadienne, a été interrogé. L'échantillon a été tiré au hasard à partir du panel Leo. Le taux de réponse global de l'enquête a été de 16,98 %.

En utilisant les données du dernier recensement canadien, les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la province de résidence, de la langue maternelle, de l'éducation et de la présence d'enfants dans le ménage.

Comme un échantillon tiré d'un panel Internet n'est pas de nature probabiliste, la marge d'erreur ne peut être calculée pour cette enquête. Les répondants à cette enquête ont été sélectionnés parmi ceux qui se sont portés volontaires pour participer/inscrits pour participer à des enquêtes en ligne. Les résultats de ces enquêtes ne peuvent être décrits comme statistiquement projetables à la population cible. Les données ont été pondérées pour refléter la composition démographique de la population cible. L'échantillon étant basé sur les personnes qui ont initialement choisi de participer, aucune estimation de l'erreur d'échantillonnage ne peut être calculée.

Les détails de la méthodologie et le questionnaire d'enquête ont été annexés à ce document (veuillez-vous référer à l'Annexe A : Méthodologie de recherche détaillée et à l'Annexe B : Questionnaire d'enquête).

Notes aux lecteurs

Les tableaux croisés de ce rapport présentent les réponses détaillées obtenues pour certaines questions. Dans la colonne "Total" sont présentés les résultats pour tous les répondants, puis les résultats par sous-groupe (par exemple, âge et échantillon fractionné). Les chiffres **rouges** (avec un symbole -) et **verts** (avec un symbole +) indiquent respectivement des résultats inférieurs ou supérieurs qui sont considérés comme statistiquement significatifs par rapport aux résultats obtenus pour les autres répondants. Deux proportions ou deux moyennes ne sont significativement différentes que lorsque les tests statistiques confirment cette différence.

1.3 Constats clés

1.3.1 Utilisation de la technologie par les Canadiens pour leurs finances personnelles

Une majorité de Canadiens (66%) sont d'accord pour dire que la technologie les aide à mieux organiser leur vie et qu'ils peuvent apprendre rapidement à utiliser de nouvelles technologies (64%). Ces proportions sont plus élevées chez les Canadiens âgés de 18 à 34 ans (respectivement, 72 % et 80 %).

Huit répondants sur dix (79 %) ont un intérêt pour les finances personnelles. Les Canadiens ayant un diplôme universitaire (86 %) et les hommes (81 %) sont plus susceptibles de s'intéresser aux sujets liés aux finances personnelles que les autres. De même, près des trois quarts des Canadiens (72 %) se disent bien renseignés lorsqu'il s'agit de comprendre leurs finances personnelles. Cette proportion est plus élevée chez les répondants âgés de 55 ans ou plus.

En ce qui concerne leurs finances personnelles, pratiquement tous les Canadiens pensent que la confidentialité de leurs données financières personnelles (94 %), la protection de leurs finances personnelles contre la fraude (94 %) et la gestion de leurs finances personnelles (93 %) sont des enjeux importants.

La majorité des Canadiens ont un compte-chèques (92 %), une carte de crédit (82 %) ou un compte d'épargne (76 %). En moyenne, les Canadiens font affaire avec deux institutions financières différentes pour répondre à leurs besoins. Quatre Canadiens sur dix (41 %) ne font affaire qu'avec une seule institution.

Quatre Canadiens sur dix (40%) s'inquiètent de l'utilisation de leurs informations financières personnelles par leur institution financière. Cette proportion est la plus élevée chez les Québécois (58 %). Les trois quarts des Canadiens (76 %) sont d'accord pour dire que leurs renseignements financiers personnels demeurent leur propriété.

Les applications axées sur les données ne sont pas très bien connues des Canadiens. Seulement un sur dix (10 %) croit que ces applications sont utilisées pour offrir des services directs aux consommateurs en utilisant leurs renseignements personnels. En ce qui concerne les autres services ou plateformes en ligne, plus de six Canadiens sur dix (62 %) utilisent quotidiennement les médias sociaux et près de la moitié (44 %) utilisent les services bancaires en ligne au moins une fois par semaine. Les dispositifs de données portables et les assistants numériques ont une portée limitée au Canada, puisque respectivement 60 % et 46 % des Canadiens disent ne jamais les utiliser. Néanmoins, les Canadiens pensent que les services en ligne collectent les informations personnelles de leurs utilisateurs. Neuf personnes sur dix (87 %) pensent que les plateformes de médias sociaux recueillent des données sur leurs utilisateurs et presque la même proportion (72 %) pense que les services bancaires en ligne le font également.

Parmi les répondants qui utilisent les services bancaires en ligne, huit sur dix (80 %) sont convaincus que leur institution financière est en mesure de protéger leurs renseignements personnels, mais l'une des plus grandes préoccupations (37 %) demeure la sécurité et la confidentialité des données.

La grande majorité des Canadiens (88 %) n'utilisent pas actuellement de technologie ou de services financiers qui les obligent à partager les données de leur institution financière en fournissant leurs identifiants de connexion. Six Canadiens sur dix (58 %) sont ouverts à l'utilisation de portefeuilles numériques et de systèmes de paiement en ligne. Plus précisément, 40 % d'entre eux utilisent déjà des portefeuilles numériques et 19 % ne les utilisent pas, mais sont prêts à les essayer à l'avenir. La proportion de Canadiens qui utilisent déjà les portefeuilles numériques ou qui sont prêts à les utiliser à l'avenir est nettement plus élevée chez les répondants âgés de 18 à 34 ans (69 %) et de 35 à 54 ans (65 %).

Près de la moitié des Canadiens (46 %) sont ouverts à l'utilisation des services bancaires numériques. Plus précisément, un quart (25 %) utilisent déjà les services bancaires numériques et presque la même proportion (22 %) ne le font pas encore, mais sont ouverts à l'idée d'utiliser les services bancaires numériques dans l'avenir. La proportion de Canadiens qui utilisent déjà les services bancaires numériques ou qui sont prêts à les utiliser à l'avenir est plus élevée chez les jeunes répondants (18-34 ans) (58 %).

Les Canadiens sont ouverts à l'idée d'essayer la plupart des services en ligne, mais un Canadien sur deux (50 %) n'est pas prêt à essayer la crypto-monnaie ou la monnaie numérique dans un futur rapproché. Certains des services sondés sont inconnus d'une proportion importante de Canadiens. Les services de prêts par des entreprises de technologie financière (39 %), les prêts à la consommation par des entreprises de technologie financière (34 %), les robots-conseillers ou la gestion financière personnelle (31 %) et les services de technologie financière (30 %) sont les moins connus de la population canadienne.

1.3.2 Concepts de système bancaire ouvert et de finances axées sur les clients

Pour cette partie du sondage, les répondants ont été divisés en deux échantillons. Le premier échantillon a vu les questions concernant le système bancaire ouvert, tandis que l'autre moitié a vu les mêmes questions, mais concernant le concept de finances axées sur les clients.

Dans l'ensemble, seule une petite minorité de Canadiens (7 %) a entendu parler des concepts de système bancaire ouvert ou de finances axées sur les clients. Les répondants âgés de 18 à 34 ans sont plus susceptibles d'avoir entendu parler de ces concepts. Un tiers des Canadiens ont une opinion positive de ces deux concepts financiers, tandis qu'une proportion légèrement plus élevée (37 %) en a une opinion négative. Six Canadiens sur dix (59 %) pensent que le système bancaire ouvert et les finances axées sur les clients les rendraient plus vulnérables à la fraude et la même proportion (59 %) pense qu'ils risqueraient de se faire voler leur identité.

Quatre Canadiens sur dix (38 %) n'ont aucune inquiétude au sujet des systèmes bancaires ouverts et des finances axées sur les clients. La préoccupation la plus fréquente concerne la sécurité des données, la confidentialité et le piratage des systèmes de sécurité (14 %).

Certaines différences significatives peuvent être observées lorsque les deux concepts sont comparés. Le terme "système bancaire ouvert" semble avoir une connotation plus négative dans l'esprit des Canadiens. Nous pouvons observer qu'un nombre significativement plus élevé de Canadiens ont une opinion négative des systèmes bancaires ouverts (39% contre 37%) que des finances axées sur les clients. De plus, une proportion légèrement plus élevée de Canadiens croit que les systèmes bancaires ouverts les rendraient plus vulnérables à la fraude que les services financiers axés sur le consommateur (62 % contre 55 %).

Pour se tenir au courant de ces nouveaux concepts, la moitié des Canadiens (51 %) préféreraient être informés par leur banque ou leur institution financière.

1.4 Utilisation des résultats

Les résultats de cette recherche permettront à Finance Canada de mieux comprendre le sentiment des Canadiens concernant l'utilisation de leurs données financières.

1.5 Remarques sur l'interprétation des conclusions

Les observations exprimées dans ce document ne reflètent pas celles de Finance Canada. Ce rapport a été rédigé par Léger sur la base de recherches effectuées spécifiquement pour ce projet. Les résultats de cette étude quantitative sont de nature probabiliste et peuvent être généralisés à l'ensemble de la population canadienne.

Informations additionnelles

Numéro de contrat : 60074-200894/001/CY

Valeur du contrat : 37 343.68\$ (Incluant la THV)

Octroyé le 13 novembre 2020

Remis le 31 mars 2021

Numéro d'enregistrement : POR 058-20

1.6 Déclaration de neutralité politique et coordonnées

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Léger, l'entière conformité des produits livrables relativement aux exigences en matière de neutralité de la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et de la [Directive sur la gestion des](#)

communications — Annexe C (Annexe C : Procédure obligatoire relative à la recherche sur l'opinion publique).

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques ou les positions des partis ni sur l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé par :

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Christian Bourque". The signature is fluid and cursive, with the first name "Christian" and the last name "Bourque" clearly distinguishable.

Vice-président directeur et associé
Léger
507, Place d'Armes, bureau 700
Montréal, Québec, H2Y 2W8
cbourque@leger360.com