



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

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

Rapport sur les résultats détaillés

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

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Ministère des Finances Canada, 2021

Table des matières

1.	Sommaire exécutif	4
1.1	Mise en contexte et objectifs	4
1.2	Méthodologie	5
1.3	Constats clés	6
1.4	Utilisation des résultats	8
1.5	Remarques sur l'interprétation des conclusions	8
1.6	Déclaration de neutralité politique et coordonnées	8
2.	Résultats détaillés.....	10
2.1	Utilisation de la technologie par les Canadiens pour leurs finances personnelles	10
2.2	Concepts de système bancaire ouvert et de finances axées sur les clients	32
	Annexe A : Méthodologie de recherche détaillée.....	39
A.1	Méthodologie quantitative	39
	Annexe B : Questionnaire du sondage	46

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', written in a cursive style.

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

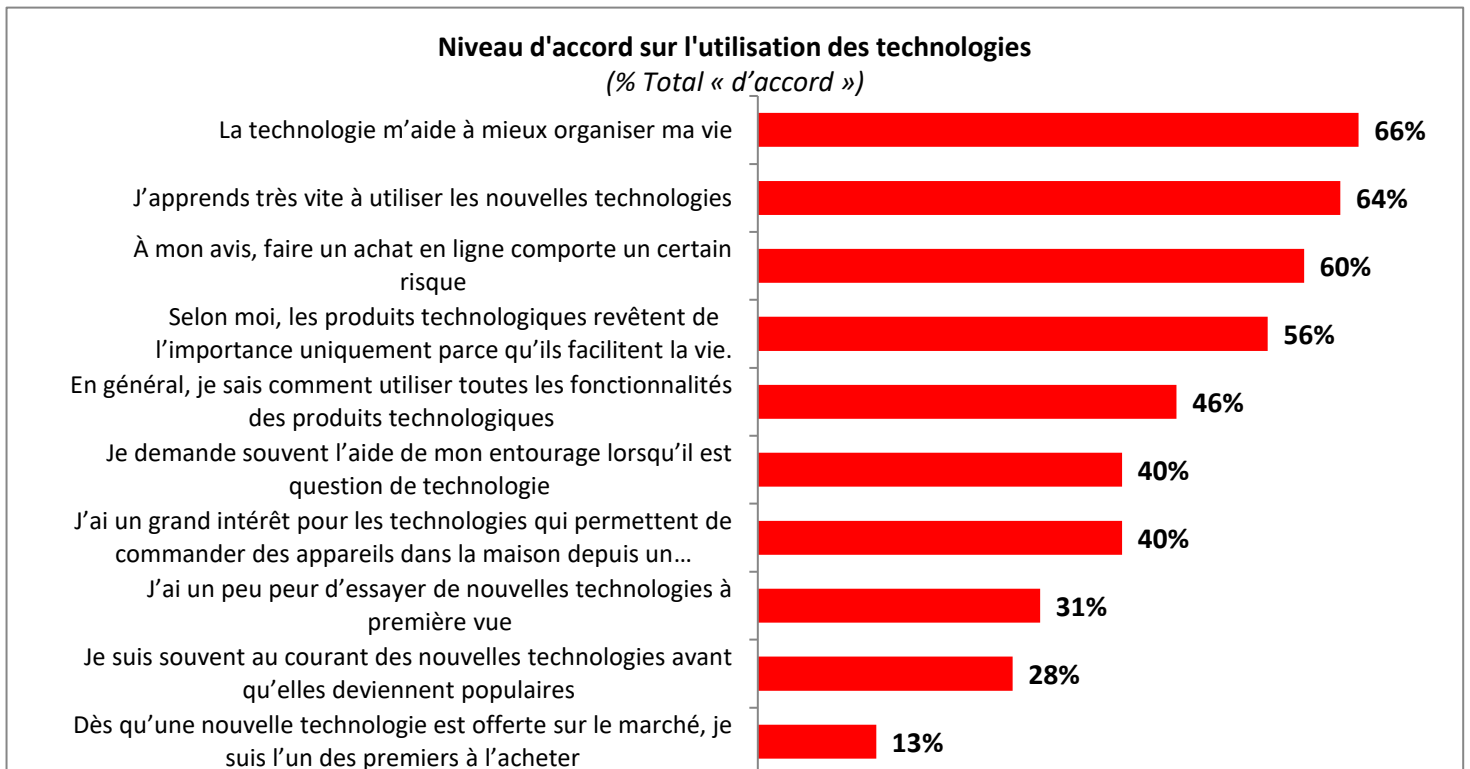
2. Résultats détaillés

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

2.1.1 Perception des Canadiens en matière de technologie

Deux Canadiens sur trois (66 %) sont d'accord pour dire que la technologie rend leur vie plus organisée et presque la même proportion (64 %) est d'accord pour dire qu'ils peuvent apprendre rapidement à utiliser les nouvelles technologies. Les répondants plus jeunes, âgés de 18 à 34 ans et de 35 à 54 ans, sont significativement plus susceptibles d'être d'accord avec ces énoncés. Respectivement, les répondants âgés de 18 à 34 ans (72 %) et ceux âgés de 35 à 54 ans (71 %) sont d'accord pour dire que la technologie rend leur vie plus organisée. De même, les répondants âgés de 18 à 34 ans (80 %) sont plus susceptibles de convenir qu'ils apprennent très rapidement à utiliser les nouvelles technologies.

Les répondants âgés de 55 ans ou plus sont significativement plus d'accord avec le fait qu'ils demandent souvent l'aide de leur entourage lorsqu'il est question de technologie (53 %) et qu'ils ont peur d'essayer une nouvelle technologie au début (40 %). Ils représentent également le segment de la population canadienne qui est le plus susceptible de convenir que les achats en ligne comportent un certain niveau de risque (67 %).



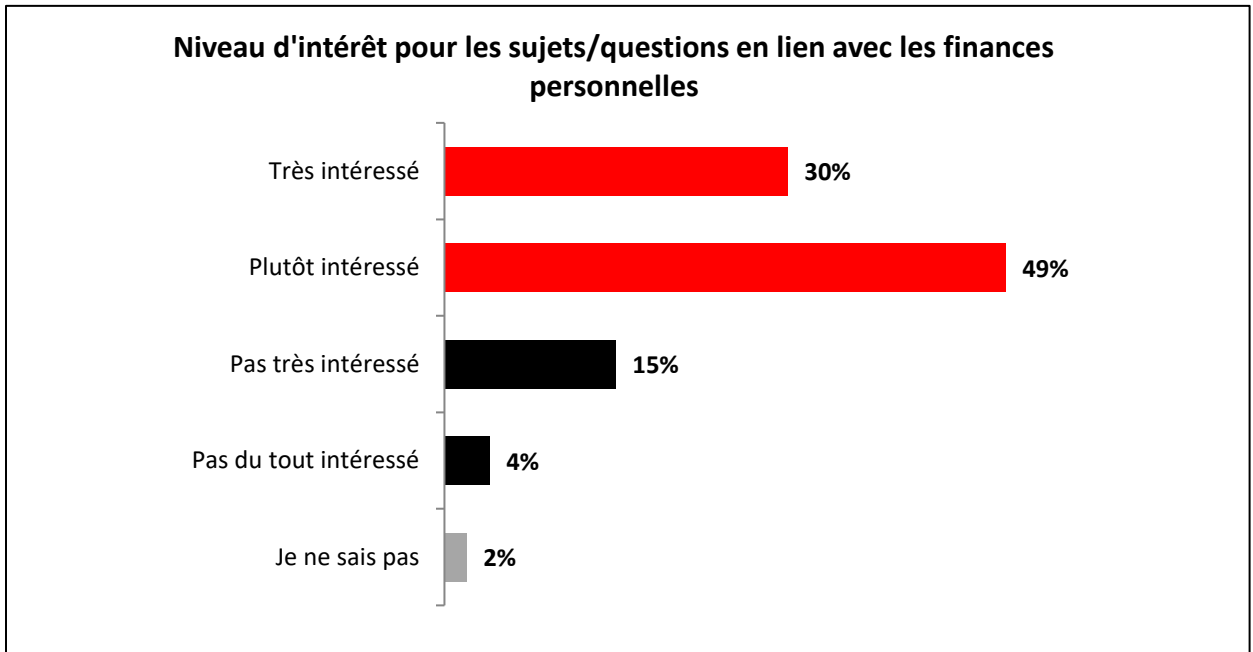
Graphique 1. Réponse à la question 1 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

ÉNONCÉ	NET D'ACCORD	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	NET DÉSACCORD	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET NSP/ REFUS
La technologie m'aide à mieux organiser ma vie	66%	20%	47%	20%	12%	8%	4%	2%
J'apprends très vite à utiliser les nouvelles technologies	64%	21%	42%	18%	17%	12%	5%	2%
À mon avis, faire un achat en ligne comporte un certain risque	60%	13%	46%	19%	19%	14%	5%	2%
Selon moi, les produits technologiques revêtent de l'importance uniquement parce qu'ils facilitent la vie.	56%	13%	43%	25%	16%	13%	4%	2%
En général, je sais comment utiliser toutes les fonctionnalités des produits technologiques	46%	10%	36%	19%	33%	22%	11%	2%
Je demande souvent l'aide de mon entourage lorsqu'il est question de technologie	40%	12%	28%	19%	39%	22%	17%	2%
J'ai un grand intérêt pour les technologies qui permettent de commander des appareils dans la maison depuis un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur (p. ex. une caméra, une alarme, l'éclairage, des appareils)	40%	14%	26%	22%	36%	18%	18%	2%
J'ai un peu peur d'essayer de nouvelles technologies à première vue	31%	7%	24%	22%	45%	24%	21%	2%
Je suis souvent au courant des nouvelles technologies avant qu'elles deviennent populaires	28%	7%	22%	24%	46%	24%	22%	2%
Dès qu'une nouvelle technologie est offerte sur le marché, je suis l'un des premiers à l'acheter	13%	3%	10%	17%	68%	27%	41%	2%

Tableau 1. Réponse à la question 1 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

2.1.2 Intérêt et connaissances en matière de finances personnelles

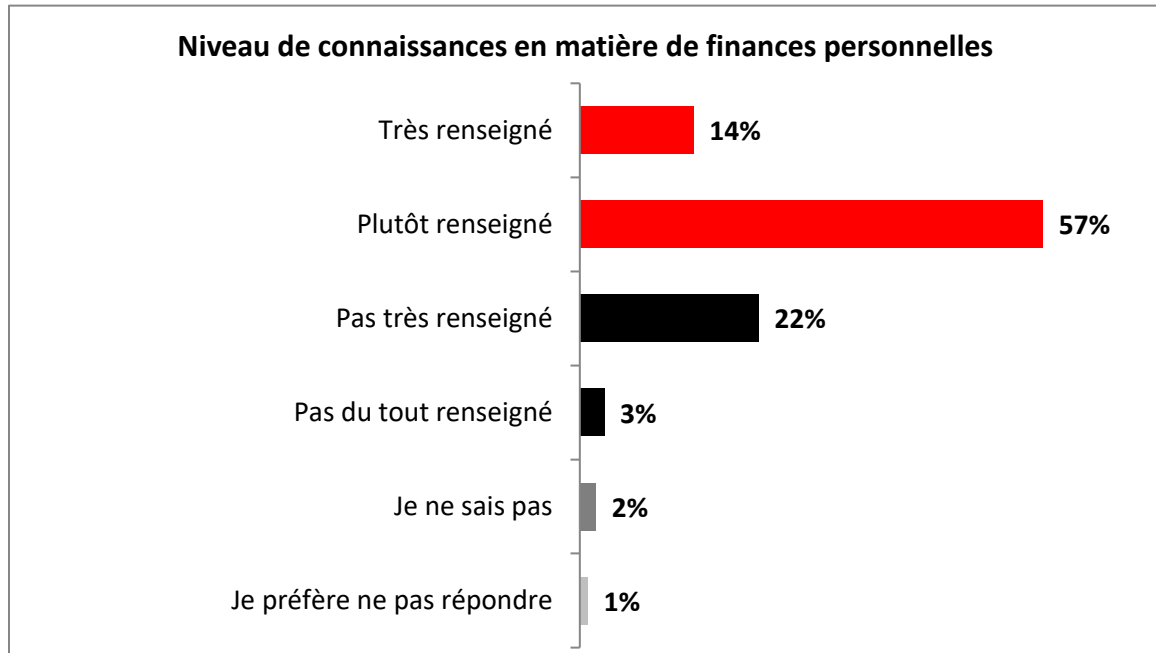
Dans l'ensemble, huit Canadiens sur dix (79 %) s'intéressent aux sujets ou aux questions liés aux finances personnelles, tandis qu'un sur cinq (19 %) ne s'y intéresse pas. Les répondants qui détiennent un diplôme universitaire (86 %), ceux qui ont des enfants (83 %) et les hommes (81 %) sont plus susceptibles de s'intéresser aux sujets ou aux questions liés aux finances personnelles.



Graphique 2. Réponse à la question 2 : Quel est votre niveau d'intérêt pour les sujets ou les questions liés aux finances personnelles? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

Dans l'ensemble, les trois quarts des Canadiens (72 %) affirment qu'ils sont bien renseignés lorsqu'il s'agit de comprendre leurs finances personnelles, tandis qu'un quart (25 %) disent le contraire.

Les répondants âgés de 55 ans ou plus (82 %), ceux qui détiennent un diplôme universitaire (77 %) et les hommes (74 %) sont plus susceptibles d'être bien renseignés en matière de finances personnelles. En revanche, les répondants plus jeunes (18-34 ans) (38 %) et les femmes (27 %) sont plus susceptibles d'admettre qu'ils ne sont pas bien renseignés sur ces sujets.



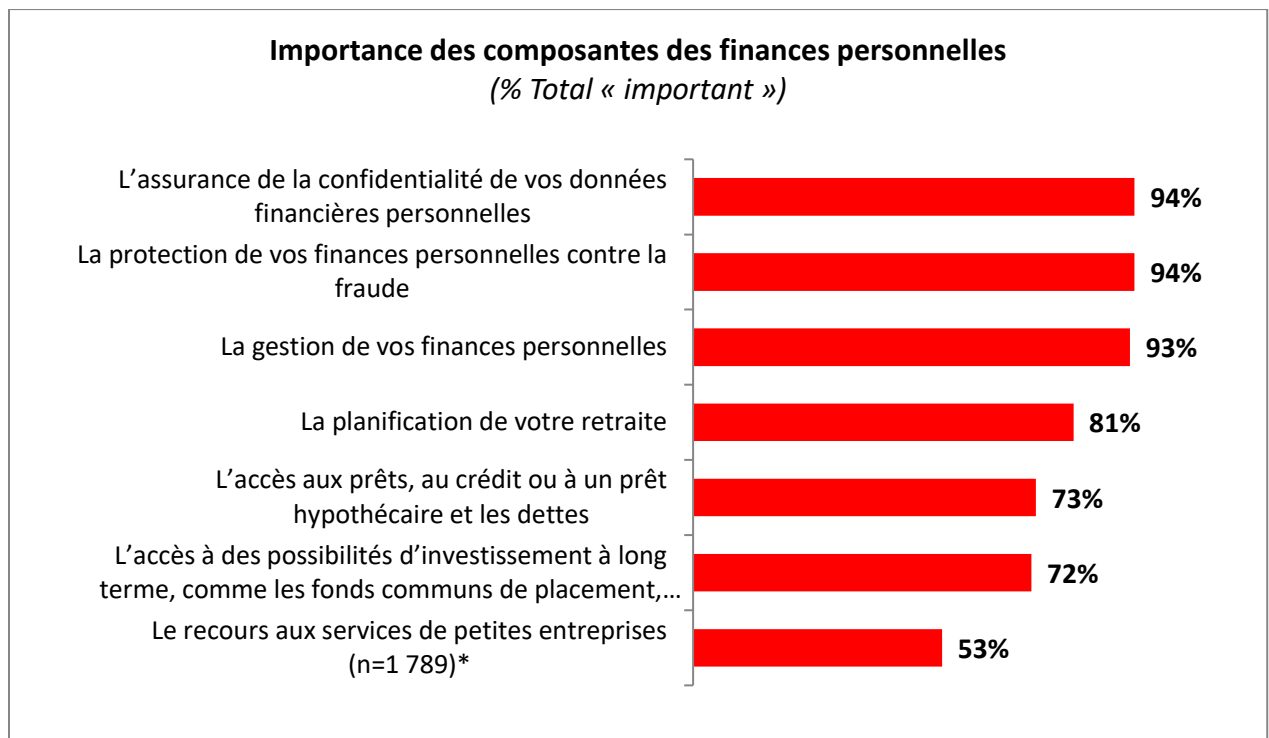
Graphique 3. Réponse à la question 3 : Dans quelle mesure vous estimez-vous renseigné en matière de finances personnelles? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

2.1.3 Produits financiers et institutions financières

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 questions importantes.

D'autres éléments tels que : la planification de leur retraite, l'accès aux prêts, à l'endettement, au crédit ou à une hypothèque et l'accès à des possibilités d'investissement à long terme ont reçu des scores d'importance plus faibles, mais sont tout de même importants pour les Canadiens.

Pour ceux qui sont dans cette situation, un sur deux (53 %) estime qu'il est important d'utiliser les services des petites entreprises.



Graphique 4. Réponse à la question 4 : En ce qui concerne vos finances personnelles, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000) *Excluant les répondants ayant sélectionné « Ne s'applique pas ».

ÉNONCÉ	NET IMPORTANT	Très important	Assez important	NET PAS IMPORTANT	Pas très important	Pas du tout important	NET NSP/ REFUS
L'assurance de la confidentialité de vos données financières personnelles	94%	74%	19%	3%	2%	1%	3%
La protection de vos finances personnelles contre la fraude	94%	78%	17%	3%	2%	1%	3%
La gestion de vos finances personnelles	93%	62%	31%	4%	3%	1%	3%
La planification de votre retraite	81%	47%	34%	13%	8%	5%	6%
L'accès aux prêts, au crédit ou à un prêt hypothécaire et les dettes	73%	33%	41%	22%	14%	9%	5%
L'accès à des possibilités d'investissement à long terme, comme les fonds communs de placement, les actions et les obligations à long terme	72%	35%	37%	21%	13%	8%	7%
Le recours aux services de petites entreprises (n=1 789)*	53%	15%	37%	37%	22%	15%	10%

Tableau 2. Réponse à la question 4 : En ce qui concerne vos finances personnelles, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000) *Excluant les répondants ayant sélectionné : Ne s'applique pas.

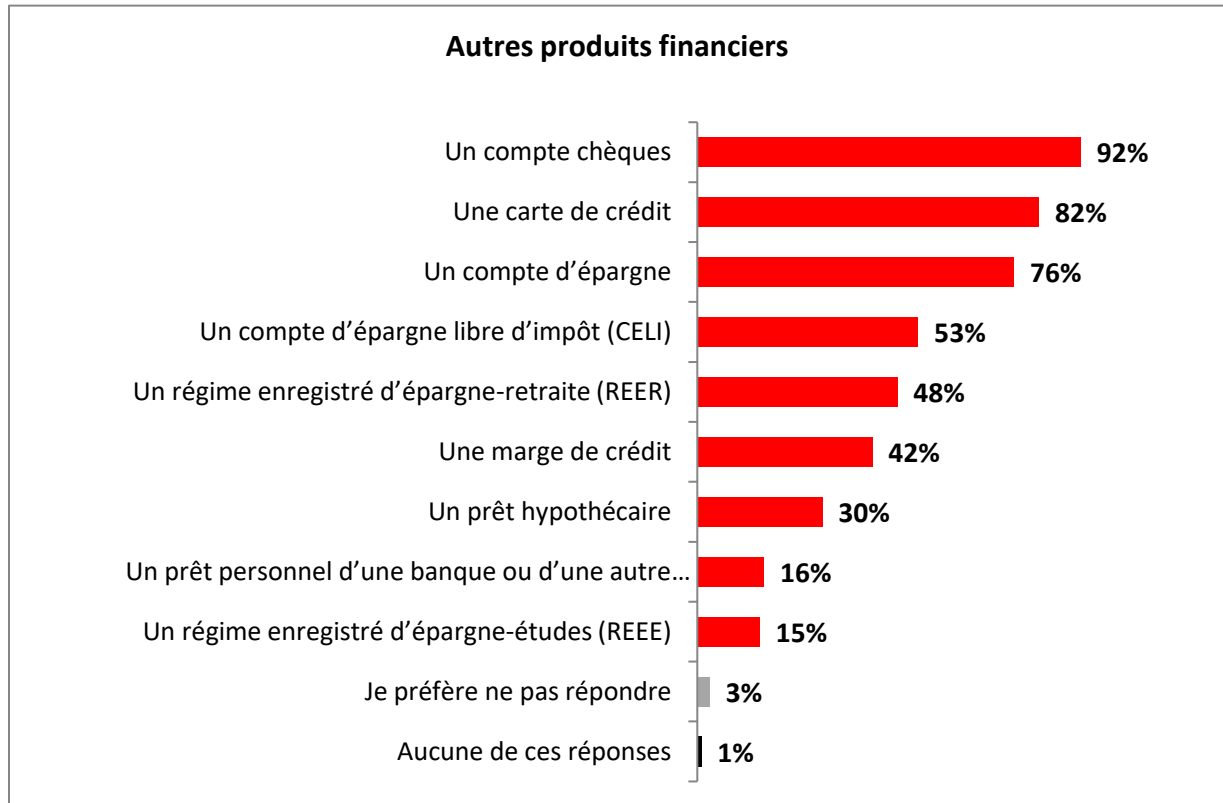
Le tableau suivant montre les différences significatives entre les groupes d'âge quant à l'importance des différents éléments liés aux finances personnelles. Pour la plupart des éléments, les répondants âgés de 18 à 34 ans sont moins susceptibles de les trouver importants, tandis que les répondants âgés de 55 ans et plus sont plus susceptibles de les trouver importants.

% NET IMPORTANT	TOTAL	18-34 ans	35-54 ans	55 ans ou plus
L'assurance de la confidentialité de vos données financières personnelles	94%	89% -	94%	98% +
La protection de vos finances personnelles contre la fraude	94%	90% -	93%	98% +
La gestion de vos finances personnelles	93%	90% -	93%	95% +
La planification de votre retraite	81%	75% -	85% +	82%
L'accès aux prêts, au crédit ou à un prêt hypothécaire et les dettes	73%	79% +	81% +	63% -
L'accès à des possibilités d'investissement à long terme, comme les fonds communs de placement, les actions et les obligations à long terme	72%	74%	74%	69% -
Le recours aux services de petites entreprises (n=1 789)*	53%	58% +	50%	51%

*Tableau 3. Réponse à la question 4 : En ce qui concerne vos finances personnelles, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000) *Excluant les répondants ayant sélectionné : Ne s'applique pas.*

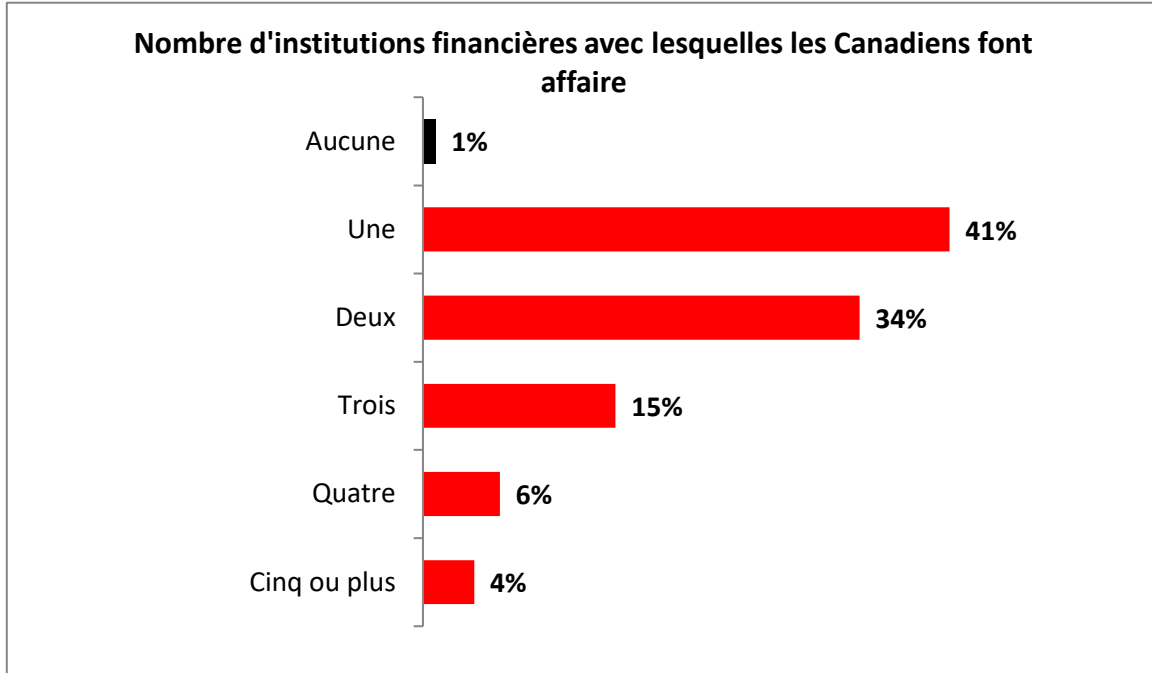
Les produits financiers les plus utilisés par les Canadiens sont le compte-chèques (92 %), la carte de crédit (82 %) et le compte d'épargne (76 %). Les répondants plus jeunes (18 à 34 ans) sont moins susceptibles de posséder la plupart des produits financiers : compte-chèques (88 %), carte de crédit (76 %), compte d'épargne libre d'impôt (48 %), régime enregistré d'épargne-retraite (26 %), marge de crédit (21 %) ou hypothèque (20 %).

Par ailleurs, les répondants ayant un diplôme universitaire sont plus susceptibles d'avoir l'un des produits étudiés, à l'exception d'un prêt personnel auprès d'une banque ou d'une institution financière.



Graphique 5. Réponse à la question 5 : Quels produits financiers avez-vous personnellement, qu'il s'agisse d'un produit individuel ou conjoint avec une autre personne? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

En moyenne, les Canadiens font affaire avec deux institutions pour leurs besoins financiers. Quatre Canadiens sur dix (41 %) ne font affaire qu'avec une seule institution pour tous leurs besoins. Cette proportion est nettement plus élevée chez les répondants qui ont un diplôme d'études secondaires ou moins (53 %) et chez les répondants âgés de 18 à 34 ans (50 %).

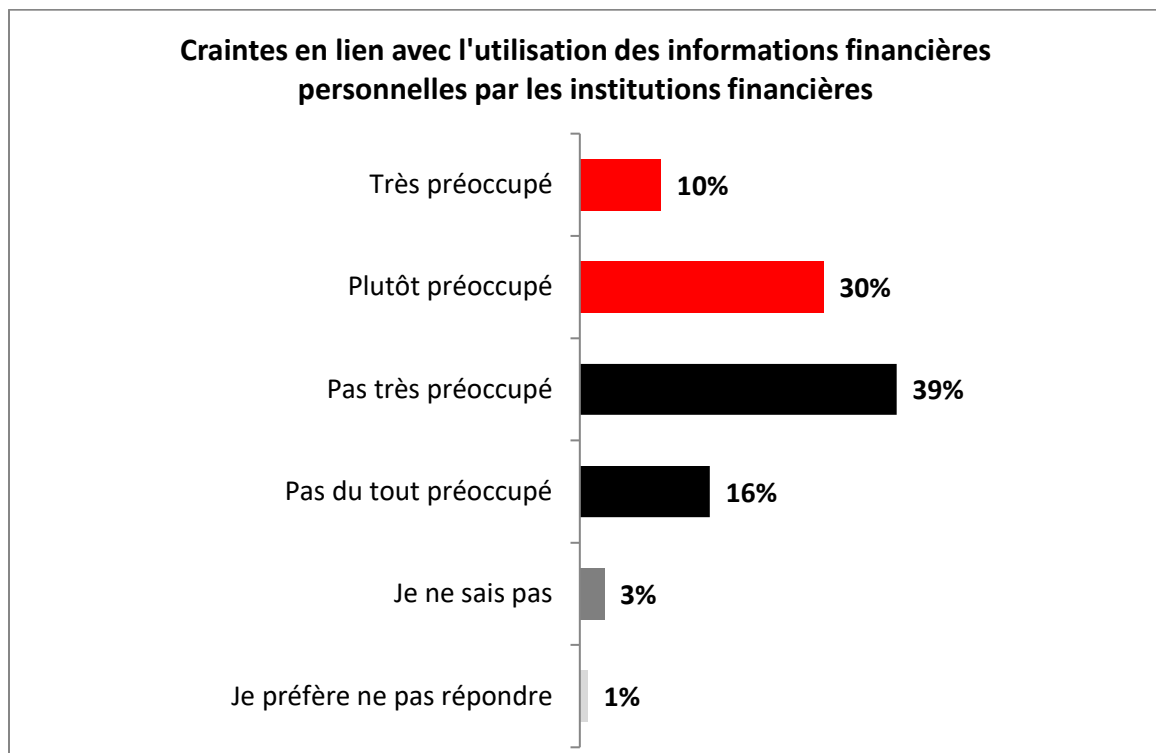


Graphique 6. Réponse à la question 6 : Avec combien d'institutions financières faites-vous affaire pour répondre à tous vos besoins financiers? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

2.1.4 Préoccupations des Canadiens concernant leurs données financières personnelles

Dans l'ensemble, quatre Canadiens sur dix (40 %) sont préoccupés de l'utilisation de leurs renseignements financiers personnels par les institutions financières avec lesquelles ils font affaire, tandis que la majorité (55 %) n'est pas préoccupée.

La proportion de Canadiens préoccupés est la plus élevée chez les Québécois (58 %), les répondants âgés de 35 à 54 ans (45 %) et les hommes (43 %). En revanche, les répondants plus âgés (55 ans ou plus) sont moins susceptibles d'être préoccupés (37 %).

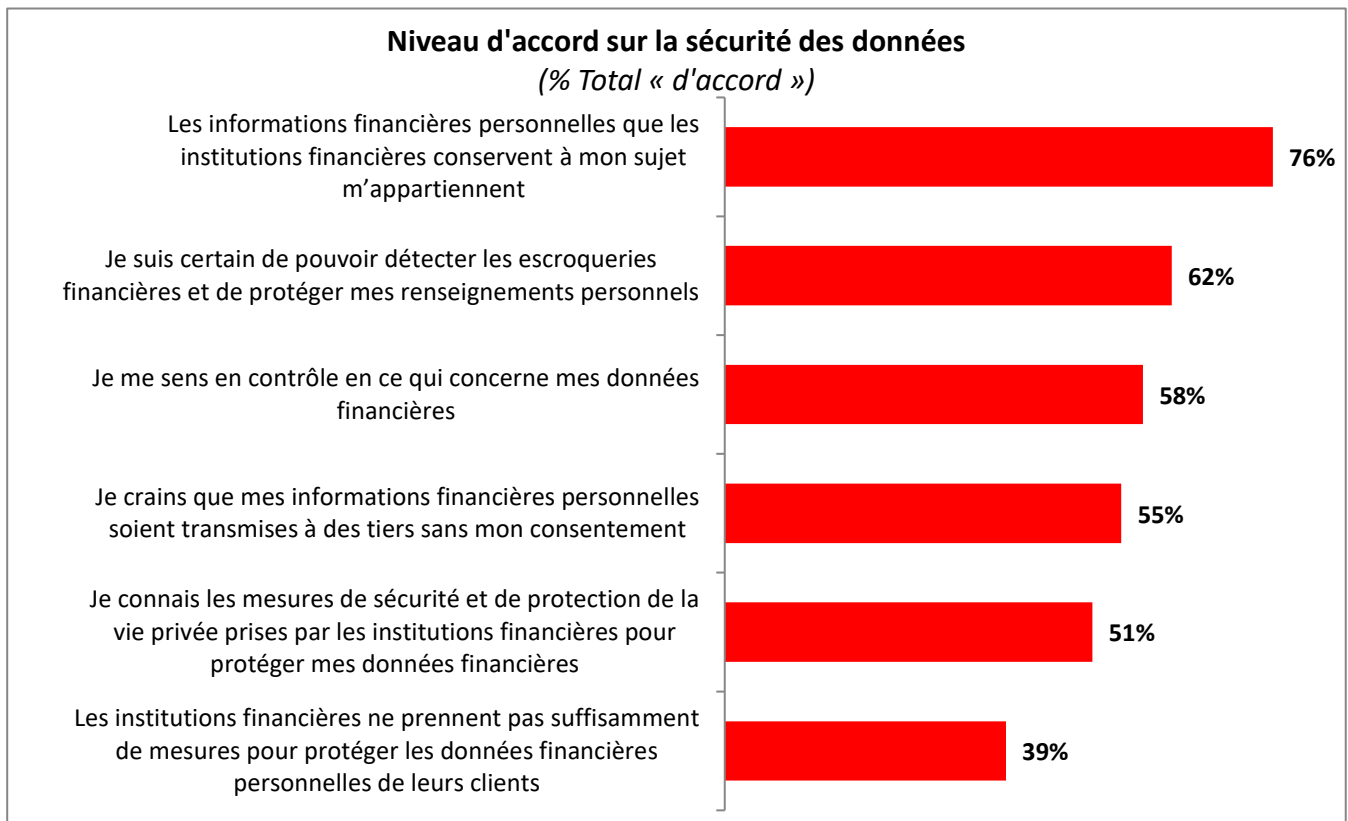


Graphique 7. Réponse à la question 7 : À quel point êtes-vous préoccupé par l'utilisation de vos informations financières personnelles par les institutions financières avec lesquelles vous faites affaire, le cas échéant? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

En ce qui concerne la sécurité des données et les informations personnelles, trois quarts des Canadiens (76 %) sont d'accord pour dire que leurs informations personnelles sont leur propriété, tandis que deux tiers des répondants (62 %) sont également d'accord pour dire qu'ils ont confiance dans leur capacité à détecter les escroqueries et à protéger leurs informations personnelles. Une proportion similaire (58 %) convient qu'ils sont en contrôle de leurs données financières.

Plus de la moitié des Canadiens interrogés (55 %) conviennent qu'ils sont préoccupés par le fait que leurs informations financières personnelles puissent être partagées sans leur consentement et une proportion similaire de Canadiens (51 %) conviennent qu'ils connaissent les mesures de sécurité et de confidentialité prises par les institutions financières pour protéger leurs données financières. Les répondants âgés de 55 ans ou plus sont plus confiants quant à leur capacité à contrôler leurs données financières. En effet, ils sont plus susceptibles de convenir qu'ils connaissent les mesures de sécurité et de protection de la vie privée prises par leurs institutions (56 %) et qu'ils contrôlent leurs données financières (65 %).

Enfin, quatre Canadiens sur dix (39 %) sont d'accord pour dire que leurs institutions ne font pas assez pour protéger leurs renseignements personnels. Cette proportion est plus élevée chez les Québécois (55 %), les hommes (43 %) et les répondants âgés de 35 à 54 ans (42 %).



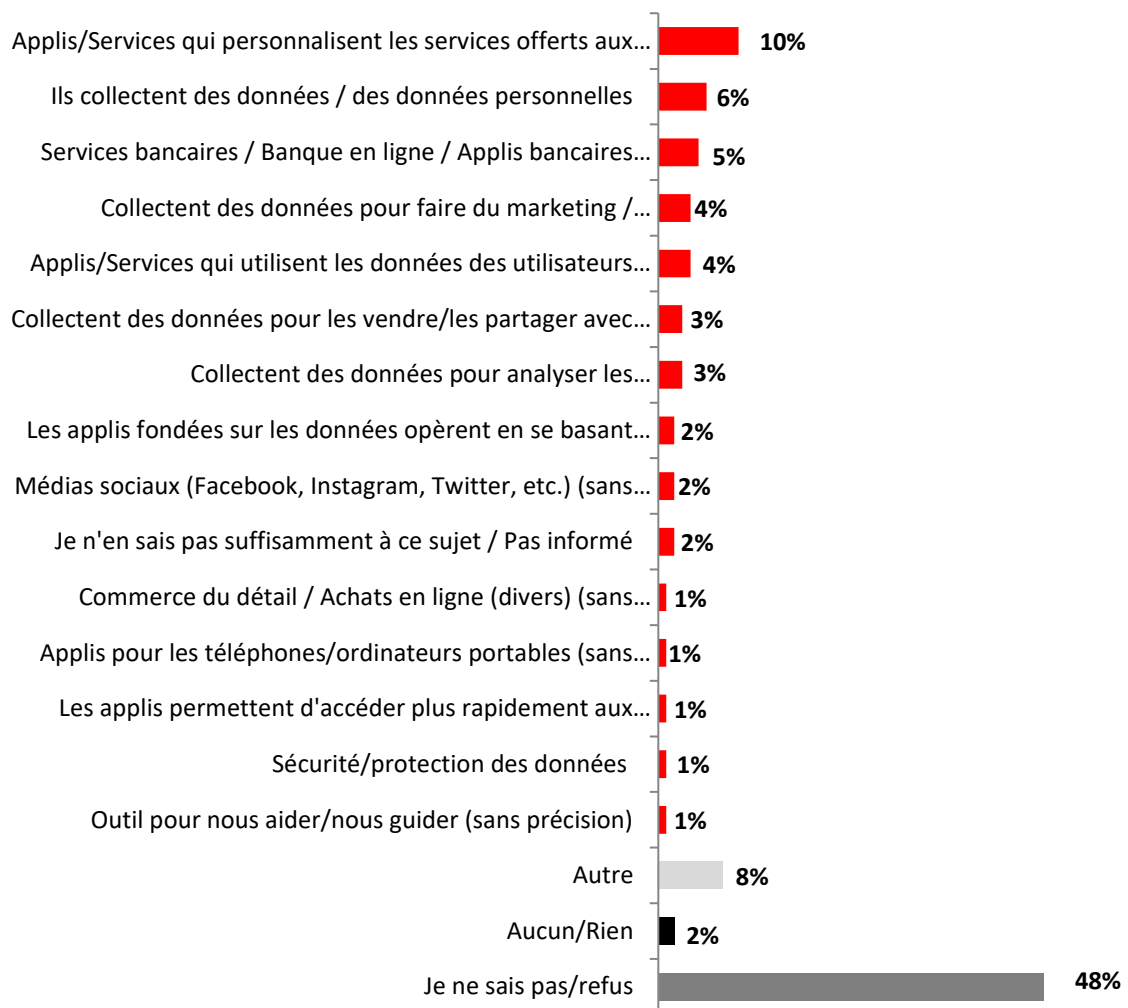
Graphique 8. Réponse à la question 8 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

ÉNONCÉ	NET D'ACCORD	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	NET DÉSACCORD	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET NSP/ REFUS
Les informations financières personnelles que les institutions financières conservent à mon sujet m'appartiennent	76%	46%	30%	13%	6%	5%	1%	5%
Je suis certain de pouvoir détecter les escroqueries financières et de protéger mes renseignements personnels	62%	17%	45%	19%	15%	12%	3%	4%
Je me sens en contrôle en ce qui concerne mes données financières	58%	14%	44%	22%	16%	12%	4%	4%
Je crains que mes informations financières personnelles soient transmises à des tiers sans mon consentement	55%	18%	37%	19%	22%	16%	6%	4%
Je connais les mesures de sécurité et de protection de la vie privée prises par les institutions financières pour protéger mes données financières	51%	11%	40%	25%	18%	14%	4%	5%
Les institutions financières ne prennent pas suffisamment de mesures pour protéger les données financières personnelles de leurs clients	39%	13%	26%	29%	24%	17%	7%	7%

Tableau 4. Réponse à la question 8 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

Les répondants ont été invités, dans une question ouverte, à donner dans leurs propres mots leur compréhension du concept de services et d'applications axés sur les données. Lorsqu'on leur a demandé spontanément, les Canadiens ont montré une compréhension limitée de ce concept. La multitude de réponses données à cette question ouverte démontre que le concept de service/application piloté par les données n'est peut-être pas clairement ou pleinement compris par les Canadiens. Un Canadien sur dix (10 %) pense que les services ou les applis axés sur les données sont des services ou des applis qui dirigent des services vers le consommateur en utilisant ses données personnelles (c'est-à-dire des publicités ciblées, des recommandations, des suggestions).

Compréhension des services et applications fondés sur les données



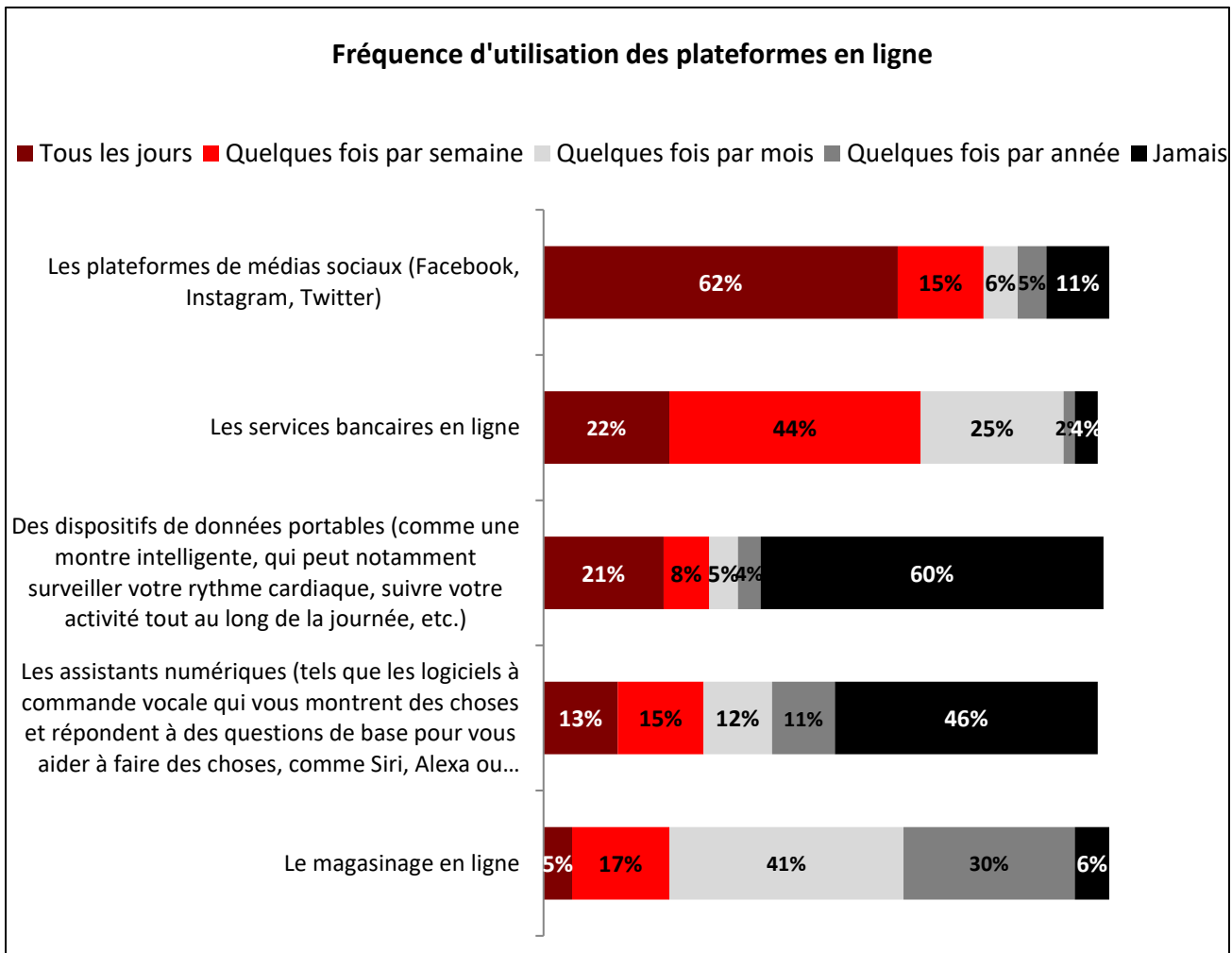
Graphique 9. Réponse à la question 9 : Selon vous, en quoi consiste une application ou un service fondé sur les données? *MENTIONS SPONTANÉES, Base : ensemble des répondants (n=2 000)

2.1.5 Utilisation des plateformes et services en ligne par les Canadiens

Au quotidien, plus de six Canadiens sur dix (62 %) utilisent les plateformes de médias sociaux. D'autres plateformes ou services en ligne, comme les services bancaires en ligne (22 %), les dispositifs de données portables (21 %), les assistants numériques (13 %) et les achats en ligne (5 %) sont utilisés moins souvent.

Les répondants plus jeunes (18-34 ans) sont plus susceptibles d'utiliser toutes les plateformes étudiées au moins une fois par semaine, à l'exception des médias sociaux, qu'ils sont plus susceptibles d'utiliser tous les jours (74%).

Les dispositifs de données portables et les assistants numériques ne sont pas aussi largement utilisés par les Canadiens à l'heure actuelle. Six Canadiens sur dix (60 %) n'utilisent jamais de dispositifs de données portables et près de la moitié (46 %) n'utilisent jamais d'assistants numériques.



Graphique 10. Réponse à la question 10 : À quelle fréquence utilisez-vous les services suivants? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

La plupart des Canadiens sont d'avis que les plateformes en ligne recueillent des informations sur leurs utilisateurs. En fait, pour chaque plateforme en ligne interrogée, au moins sept Canadiens sur dix croient qu'elle recueille des renseignements personnels. Les médias sociaux (87 %) et le magasinage en ligne (85 %) sont les principaux services en ligne pour lesquels les Canadiens croient que des renseignements personnels sont recueillis.

Pour la plupart des plateformes ou services en ligne, les répondants ayant un diplôme universitaire sont plus susceptibles de croire qu'ils recueillent des renseignements personnels.

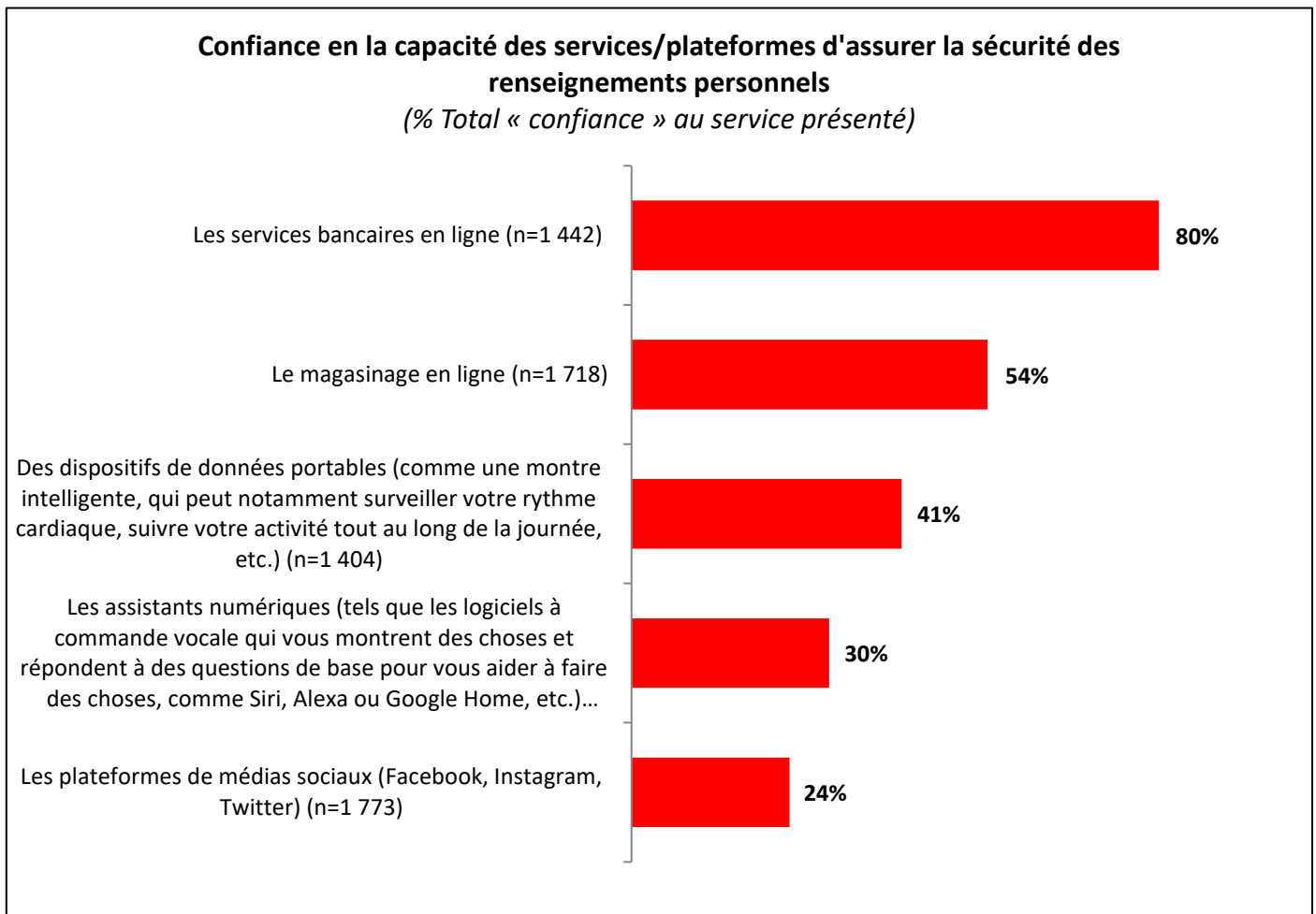


Graphique 11. Réponse à la question 11 : À votre connaissance, ces types de services recueillent-ils des renseignements personnels sur les utilisateurs? Base : ensemble des répondants (n=2 000)

ÉNONCÉ	Oui	Non	Je ne sais pas	Je préfère ne pas répondre
Les plateformes de médias sociaux (Facebook, Instagram, Twitter)	87%	3%	9%	1%
Le magasinage en ligne	85%	4%	10%	1%
Les services bancaires en ligne	72%	9%	18%	1%
Les assistants numériques (tels que les logiciels à commande vocale qui vous montrent des choses et répondent à des questions de base pour vous aider à faire des choses, comme Siri, Alexa ou Google Home, etc.)	70%	7%	22%	1%
Des dispositifs de données portables (comme une montre intelligente, qui peut notamment surveiller votre rythme cardiaque, suivre votre activité tout au long de la journée, etc.)	69%	8%	22%	1%

Tableau 5. Réponse à la question 11 : À votre connaissance, ces types de services recueillent-ils des renseignements personnels sur les utilisateurs? Base: ensemble des répondants (n=2 000)

Parmi les Canadiens qui utilisent les services ou les plateformes en ligne interrogés, huit répondants sur dix (80 %) sont convaincus que les services bancaires en ligne sont en mesure de protéger leurs renseignements personnels. En termes de confiance, les services bancaires en ligne sont largement en tête des autres services en ligne interrogés. La moitié des Canadiens (54 %) sont convaincus que le magasinage en ligne permet de protéger leurs renseignements personnels, quatre répondants sur dix (41 %) sont du même avis en ce qui concerne les dispositifs de données portables, un tiers (30 %) est du même avis en ce qui concerne les assistants numériques, et seulement un quart des Canadiens (24 %) sont convaincus que les plateformes de médias sociaux permettent de protéger leurs renseignements personnels.

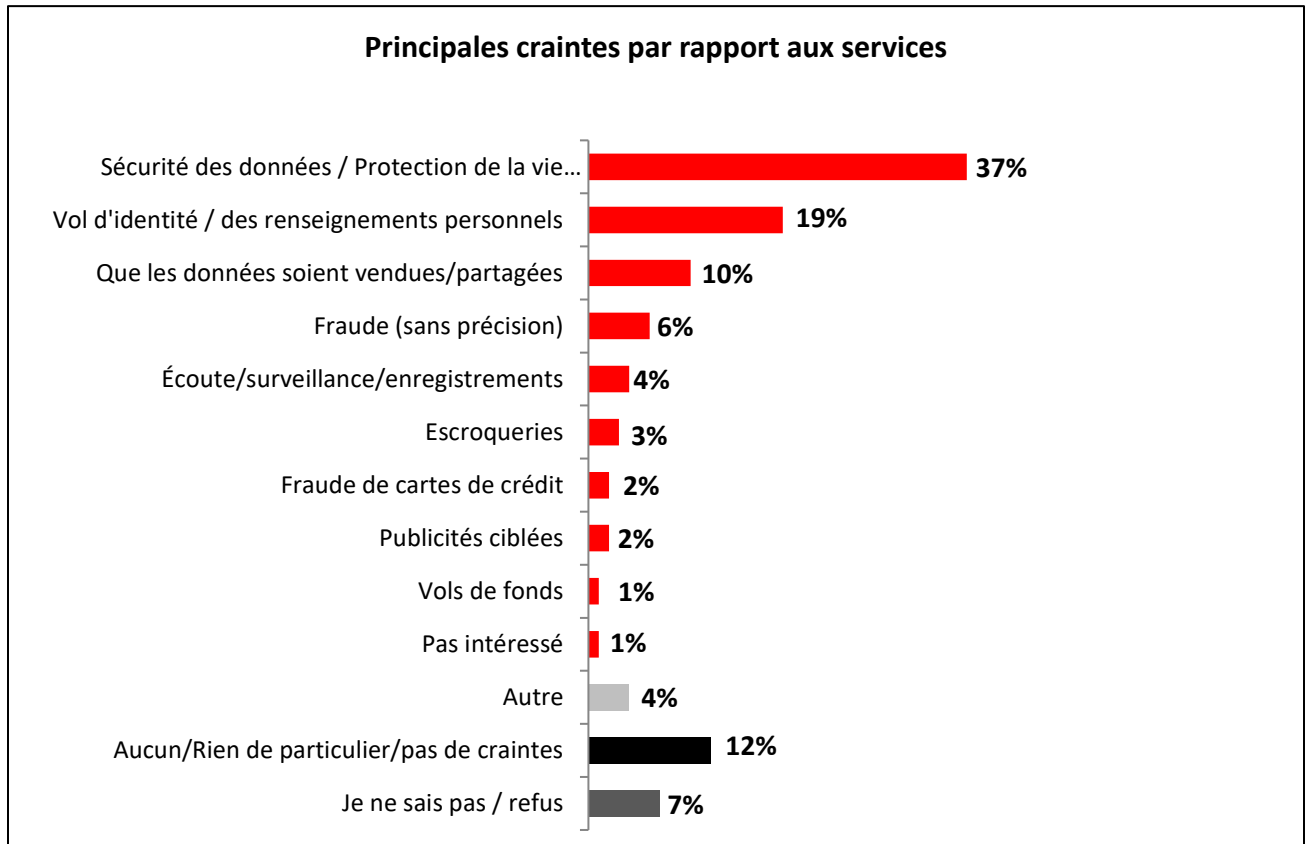


Graphique 12. Réponse à la question 12 : Dans quelle mesure faites-vous confiance à la capacité d'assurer la sécurité de vos renseignements personnels de ces services? Base : Utilisateurs du service à Q11

ÉNONCÉ	NET CONFIANCE	Très confiance	Plutôt confiance	NET PAS CONFIANCE	Pas très confiance	Pas du tout confiance	NET NSP/ Refus
Les services bancaires en ligne (n=1 442)	80%	26%	54%	18%	13%	5%	2%
Le magasinage en ligne (n=1 718)	54%	7%	48%	43%	31%	12%	3%
Des dispositifs de données portables (comme une montre intelligente, qui peut notamment surveiller votre rythme cardiaque, suivre votre activité tout au long de la journée, etc.) (n=1 404)	41%	7%	34%	50%	30%	20%	9%
Les assistants numériques (tels que les logiciels à commande vocale qui vous montrent des choses et répondent à des questions de base pour vous aider à faire des choses, comme Siri, Alexa ou Google Home, etc.) (n=1 437)	30%	4%	26%	64%	35%	29%	6%
Les plateformes de médias sociaux (Facebook, Instagram, Twitter) (n=1 773)	24%	4%	20%	73%	37%	36%	3%

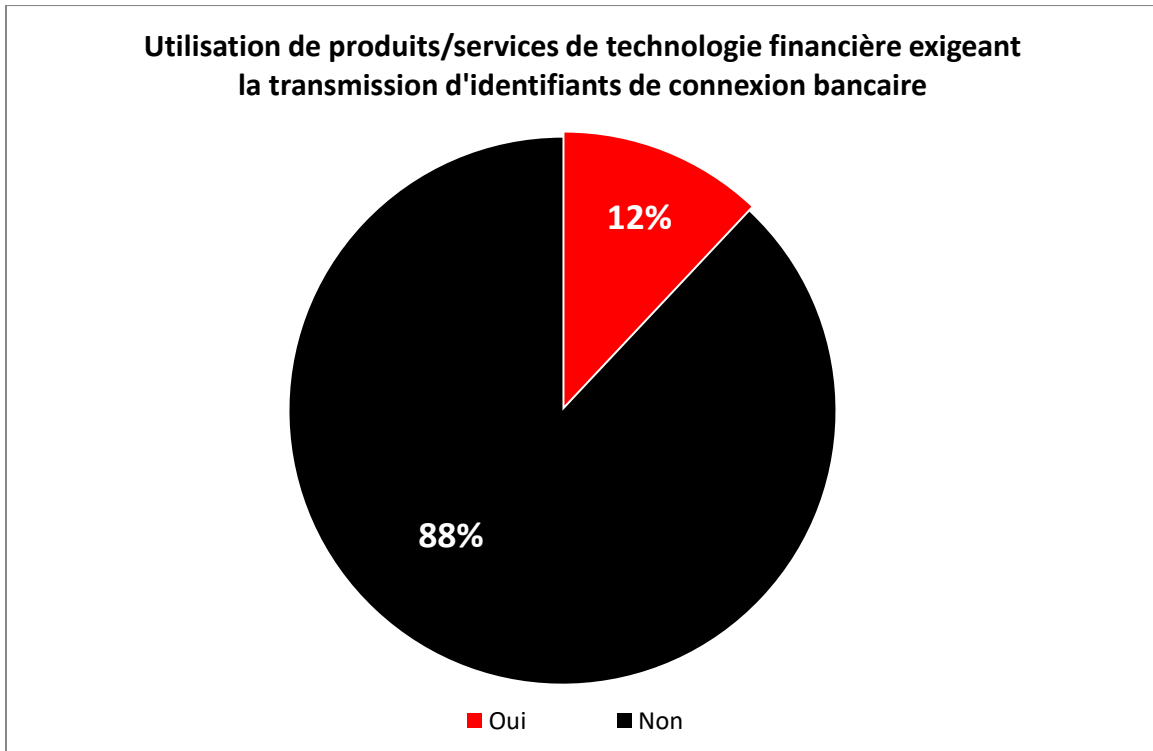
Tableau 6. Réponse à la question 12 : Dans quelle mesure faites-vous confiance à la capacité d'assurer la sécurité de vos renseignements personnels de ces services? Base : Utilisateurs du service à Q11

Parmi les répondants qui utilisent les services ou plateformes en ligne sondés, plus d'un sur trois (37 %) s'inquiète de la sécurité des données, de la protection de la vie privée ou du piratage des systèmes de sécurité et un sur cinq (19 %) s'inquiète du vol d'identité ou des renseignements personnels. Les Québécois (26 %), les répondants âgés de 35 à 54 ans (22 %) et les femmes (22 %) sont plus susceptibles d'être préoccupés par le vol d'identité.



Graphique 13. Réponse à la question 13 : Quelles sont vos principales préoccupations, le cas échéant, lorsque vous utilisez ces services? Base : Répondants qui utilisent au moins l'un de ces services/l'une de ces plateformes à Q11 (n=1 971)

La grande majorité des Canadiens (88 %) n'utilisent actuellement pas de technologie ou de services financiers qui les obligent à partager les données de leur institution financière en fournissant leur identifiant de connexion pour y accéder. Au contraire, un sur dix (12%) utilise ce type de technologie ou de services. Les répondants âgés de 18 à 34 ans (22 %), les hommes (16 %) et les répondants ayant un diplôme universitaire (16 %) sont plus susceptibles d'utiliser ce genre de services.



Graphique 14. Réponse à la question 14 : Utilisez-vous actuellement des produits ou des services de technologie financière qui vous obligent à transmettre les données de votre institution financière en fournissant vos identifiants de connexion pour accéder au service? (p. ex. Mint, Wave, Quickbooks, Xero). Base : ensemble des répondants (n=2 000)

Six Canadiens sur dix (58%) utilisent déjà des portefeuilles numériques et des systèmes de paiement en ligne ou sont prêts à les utiliser à l'avenir. Cette proportion est significativement 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 %) utilisent déjà les services bancaires numériques ou sont ouverts à l'idée de les essayer à l'avenir. Cette proportion est plus élevée chez les jeunes répondants (18 à 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 ouvert à l'idée d'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.

ÉNONCÉ	TOTAL OUVERTS À L'IDÉE	J'utilise déjà ce type de service	Je n'utilise pas ce type de service, mais je suis disposé à l'essayer à l'avenir.	Je n'utilise pas ce type de service et je ne suis pas disposé à l'essayer à l'avenir	Je n'ai jamais entendu parler de ce service	Je ne sais pas	Je préfère ne pas répondre
Portefeuilles numériques et systèmes de paiement en ligne : Ces services offrent aux consommateurs de nouvelles possibilités de paiement numérique et mobile, souvent par l'intermédiaire de leur téléphone intelligent ou de leur appareil mobile. (p. ex. PayPal, Google Pay, Apple Pay)	58%	40%	19%	25%	9%	6%	2%
Banques numériques : Les banques numériques offrent aux consommateurs des produits et des services bancaires traditionnels dans le cadre d'une expérience entièrement numérique, sans aucun lieu physique. (p. ex. Banque EQB/Bnque Équitable, Motusbank, Tangerine, Simplii)	46%	25%	22%	33%	12%	7%	2%
Services de technologie financière qui proposent des comptes d'épargne ou d'investissement qui ne sont pas offerts par l'entremise d'une banque. (p. ex. Neo Financial, KOHO, Mogo, NorthOne, Wealthsimple)	28%	9%	20%	32%	30%	8%	2%
Cryptomonnaie / monnaie numérique : Ces plateformes fournissent généralement aux consommateurs un moyen d'acheter, de vendre ou de stocker de la cryptomonnaie,	26%	7%	19%	50%	14%	8%	2%

comme le Bitcoin. (p. ex. Coinsquare, Wealthsimple Crypto)							
Gestion numérique des petites entreprises : Ces services aident les entreprises à assurer le suivi de leurs factures, de leurs paiements et de leurs achats en utilisant la technologie numérique pour se connecter à leur compte bancaire et aider à effectuer ou à recevoir des paiements. (p. ex. Quickbooks, Freshbooks, Wave Financial, Xero, Shopify) (n=1 792) *	26%	5%	22%	36%	25%	10%	2%
Robots-conseillers / Gestion des finances personnelles : Ces services fournissent des conseils financiers numériques et aident les consommateurs à mieux gérer leur argent, à comprendre leur situation financière et à entreprendre une planification financière sur mesure. (p. ex. Wealthsimple, Mint, Moka, Wally, Sensibill)	25%	6%	19%	35%	31%	8%	2%
Prêt à la consommation par des entreprises de technologie financière : Ces entreprises fournissent des produits ou des services de prêts aux consommateurs, en se basant généralement sur le modèle « achetez maintenant, payez plus tard ». (p. ex. PayBright, Afterpay, Sezzle)	19%	4%	15%	37%	34%	7%	2%
Services de prêts par des entreprises de technologie financière : Ces services s'appuient sur la technologie numérique et parfois sur des plateformes de prêt entre pairs (services en ligne mettant en relation les prêteurs et les emprunteurs) pour fournir du financement ou des prêts, y compris aux petites entreprises. (p. ex. Borrowell, Lending Loop, Thinking Capital)	17%	4%	13%	34%	39%	8%	2%

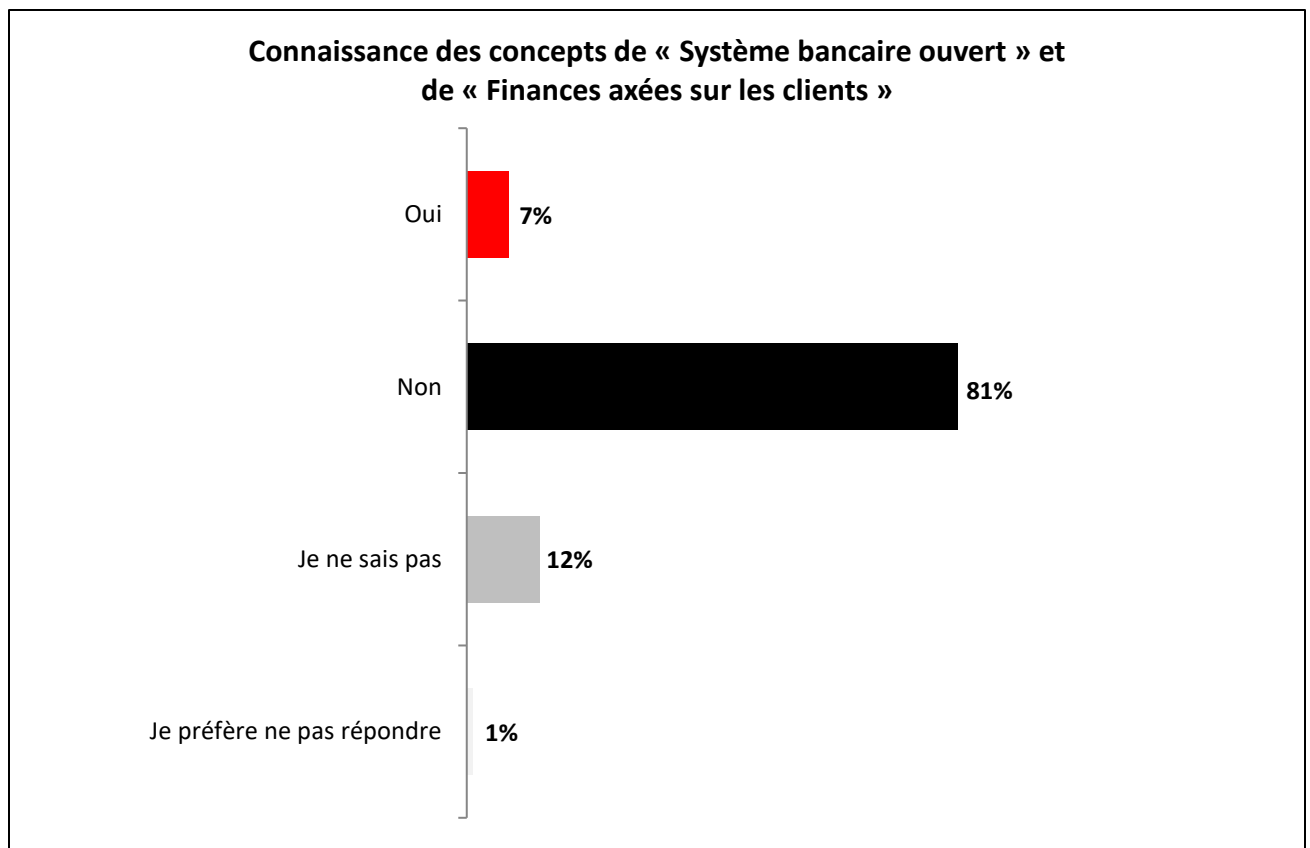
Tableau 7. Réponse à la question 15 : Les catégories suivantes décrivent des services financiers numériques ou axés sur les données. Ces services sont fournis entièrement en ligne et généralement par l'entremise d'une application. Pour chacune de ces catégories de service, veuillez indiquer si vous utilisez ou non ce type de service ou si vous seriez disposé à utiliser ce type de service à l'avenir. Certains de ces services pourraient être offerts aux consommateurs ou aux petites entreprises. Base : ensemble des répondants (n=2 000)

**Exclant les répondants ayant sélectionné « Ne s'applique pas ».*

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

Pour les cinq questions suivantes, les répondants ont été divisés en deux échantillons. L'un des échantillons a vu le concept de système bancaire ouvert dans les questions et a dû répondre en tenant compte de ce concept, tandis que l'autre moitié de l'échantillon a vu le concept de finances axées sur les clients. Les graphiques présentés portent sur l'échantillon total, mais des différences significatives entre les deux concepts sont mentionnées dans le texte.

Seule une petite minorité de Canadiens (7 %) a entendu parler des concepts de système bancaire ouvert ou de finances axées sur les clients, alors que plus de huit sur dix (81 %) n'en ont pas entendu parler. Parmi les Canadiens qui ont entendu parler de ces deux concepts, la proportion est significativement plus élevée chez les 18 à 34 ans (12 %), les répondants ayant un diplôme universitaire (9 %) et les hommes (8 %).



Graphique 15. Réponse à la question 16 : Avez-vous déjà entendu parler du concept [« Système bancaire ouvert » (n=1 000) ou « Finances axées sur les clients » (n=1 000)]? Base : ensemble des répondants (n=2 000) *Les répondants ont été séparés en deux groupes. La moitié a répondu sur le concept de système bancaire ouvert et l'autre moitié a répondu concernant le concept de finances axées sur les clients.*

Dans l'ensemble, un tiers des Canadiens (33 %) ont une opinion positive du système bancaire ouvert et des finances axées sur le client, tandis qu'une proportion légèrement plus élevée (37 %) a une opinion négative. Néanmoins, 31 % des répondants ne peuvent se prononcer sur cette question.

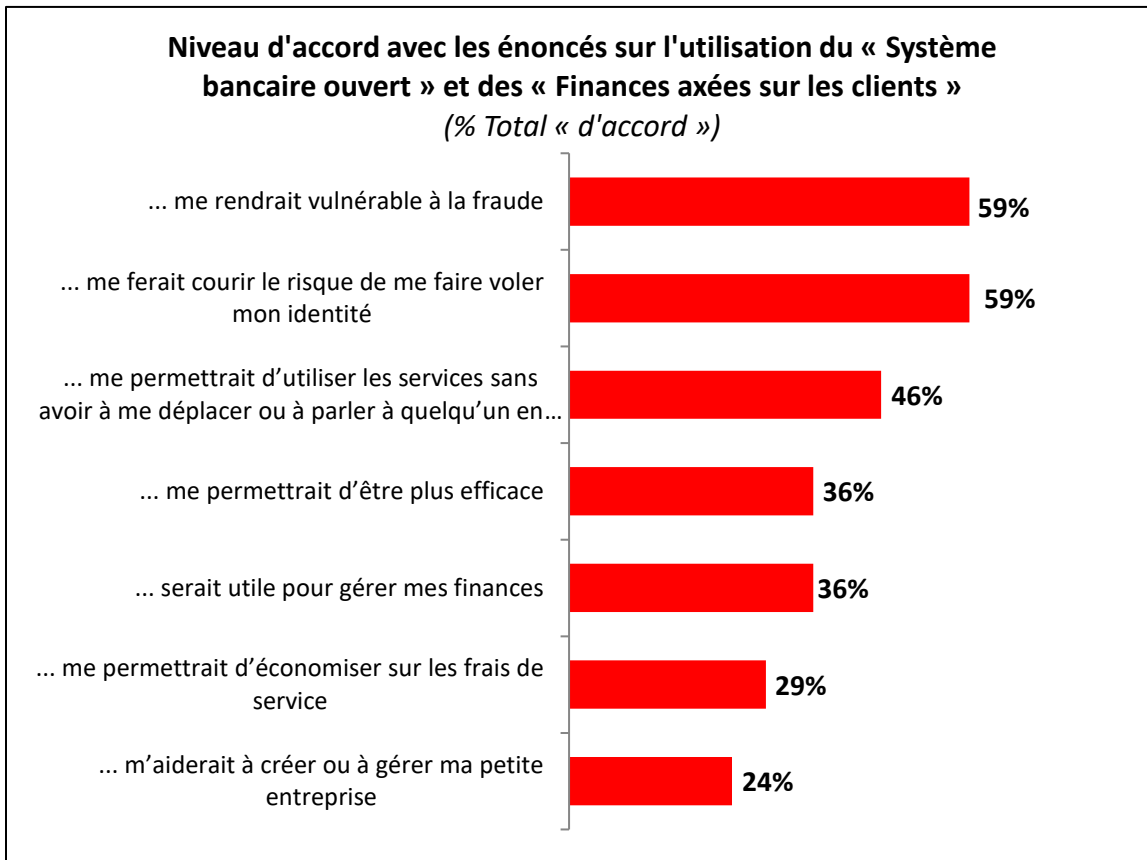
Le concept du système bancaire ouvert fait l'objet d'une proportion significativement plus élevée d'opinions négatives (39 % contre 37 %), car proportionnellement plus de Canadiens (18 % contre 14 %) disent avoir une opinion très négative de ce concept.

	TOTAL (n=2 000)	Système bancaire ouvert (n=1 000)	Finances axées sur les clients (n=1 000)
NET POSITIVE	33%	32%	34%
Très positive	4%	5%	4%
Plutôt positive	28%	27%	30%
NET NÉGATIVE	37%	39% +	34% -
Plutôt négative	22%	22%	22%
Très négative	14%	18% +	11% -
NET NSP/Refus	31%	29%	32%
Je ne sais pas	29%	27% -	31% +
Je préfère ne pas répondre	2%	2% +	1% -

Tableau 8. Graphique 15. Réponse à la question 17 : Voici une définition du concept de [Système bancaire ouvert (n=1 000) / Finances axées sur les clients (n=1 000)]. En vous basant sur cette définition, avez-vous une opinion positive ou négative à l'égard [du Système bancaire ouvert (n=1 000) / des Finances axées sur les clients (n=1 000)]? Base : ensemble des répondants (n=2 000) * Les répondants ont été séparés en deux groupes. La moitié a répondu sur le concept de système bancaire ouvert et l'autre moitié a répondu concernant le concept de finances axées sur les clients.*

Six Canadiens sur dix (59 %) sont d'accord pour dire que l'utilisation du système bancaire ouvert ou des finances axées sur les clients les rendrait vulnérables à la fraude ou leur ferait courir le risque de se faire voler leur identité. Cette proportion est significativement plus élevée chez les répondants âgés de 55 ans ou plus (65 %) pour les deux énoncés.

Près de la moitié des Canadiens (46 %) sont d'accord pour dire que l'utilisation de systèmes bancaires ouverts ou de finances axées sur les clients leur permettrait d'utiliser des services sans avoir à se déplacer ou à parler à quelqu'un en personne. Plus d'un tiers des Canadiens (36 %) conviennent que cela leur permettrait d'être plus efficaces et que cela les aiderait à gérer leurs finances. Trois Canadiens sur dix (29 %) sont d'accord pour dire que cela leur permettrait d'économiser sur les frais de service et un quart (24 %) est d'accord pour dire que cela les aiderait à démarrer ou à gérer leur petite entreprise. Les répondants âgés de 18 à 34 ans sont beaucoup plus susceptibles d'être d'accord avec tous ces énoncés.



Graphique 16 Réponse à la question 18 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants à propos [du Système bancaire ouvert (n=1 000) / des Finances axées sur les clients (n=1 000)]? Base : ensemble des répondants (n=2 000) * Les répondants ont été séparés en deux groupes. La moitié a répondu sur le concept de système bancaire ouvert et l'autre moitié a répondu concernant le concept de finances axées sur les clients.*

TOTAL (n=2 000)	NET D'ACCORD	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	NET DÉSAC- CORD	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET NSP/ Refus
... me rendrait vulnérable à la fraude	59%	23%	35%	17%	7%	4%	3%	18%
... me ferait courir le risque de me faire voler mon identité	59%	25%	34%	17%	7%	4%	2%	17%
... me permettrait d'utiliser les services sans avoir à me déplacer ou à parler à quelqu'un en personne	46%	11%	35%	22%	12%	6%	6%	21%
... me permettrait d'être plus efficace	36%	9%	27%	26%	18%	9%	9%	20%
... serait utile pour gérer mes finances	36%	9%	27%	24%	23%	11%	12%	18%
... me permettrait d'économiser sur les frais de service	29%	7%	22%	25%	15%	8%	8%	30%
... m'aiderait à créer ou à gérer ma petite entreprise	24%	5%	19%	27%	16%	6%	10%	33%

Tableau 9. Réponse à la question 18 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants à propos [du Système bancaire ouvert (n=1 000) / des Finances axées sur les clients (n=1 000)]? Base : ensemble des répondants (n=2 000) * Les répondants ont été séparés en deux groupes. La moitié a répondu sur le concept de système bancaire ouvert et l'autre moitié a répondu concernant le concept de finances axées sur les clients.*

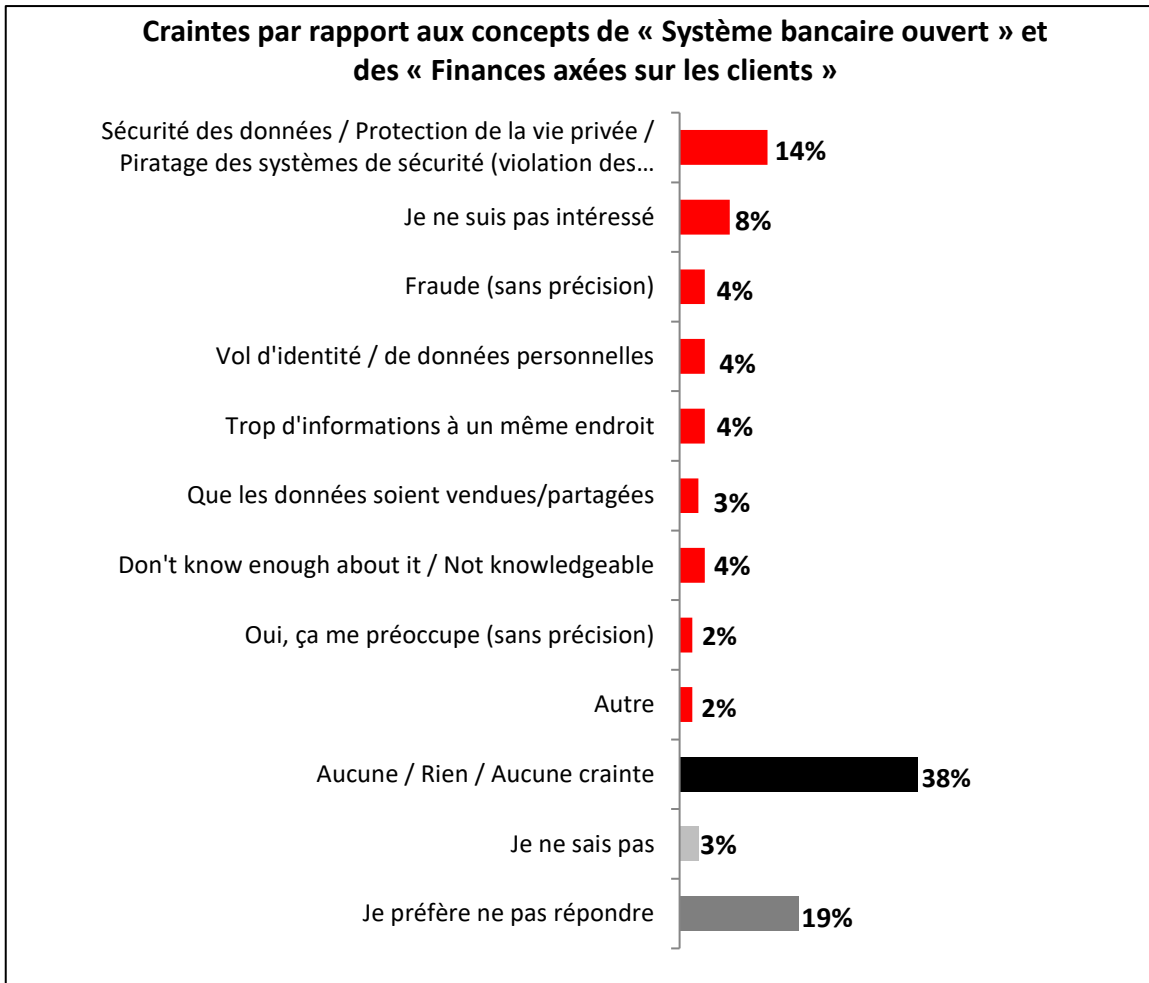
Système bancaire ouvert (n=1 000)	NET D'ACCORD	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	NET DÉSA-CORD	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET NSP/Refus
... me rendrait vulnérable à la fraude	62% +	26% +	37%	15% -	6%	4%	3%	16% -
... me ferait courir le risque de me faire voler mon identité	61%	27%	33%	17%	7%	4%	2%	15% -
... me permettrait d'utiliser les services sans avoir à me déplacer ou à parler à quelqu'un en personne	46%	12%	33%	23%	13%	7%	6%	19%
... me permettrait d'être plus efficace	36%	9%	27%	26%	20% +	10%	11% +	18%
... serait utile pour gérer mes finances	38%	10%	27%	23%	11%	13%	16%	15%
... me permettrait d'économiser sur les frais de service	29%	8%	21%	26%	17%	8%	9%	28%
... m'aiderait à créer ou à gérer ma petite entreprise	24%	5%	19%	28%	16%	6%	10%	33%

Tableau 10. Réponse à la question 18 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants à propos du Système bancaire ouvert? Base : répondants invités à répondre sur le concept de système bancaire ouvert (n=1 000)

Finances axées sur les clients (n=1 000)	NET D'ACCORD	Fortement en accord	Plutôt en accord	Ni en accord ni en désaccord	NET DÉSA-CORD	Plutôt en désaccord	Fortement en désaccord	NET NSP/Refus
... me rendrait vulnérable à la fraude	55% -	21% -	34%	18% +	7%	4%	3%	20% +
... me ferait courir le risque de me faire voler mon identité	57%	22% -	35%	17%	7%	4%	3%	19% +
... me permettrait d'utiliser les services sans avoir à me déplacer ou à parler à quelqu'un en personne	46%	10%	36%	21%	11%	5%	6%	22%
... me permettrait d'être plus efficace	36%	9%	27%	26%	16% -	8% -	8%	22%
... serait utile pour gérer mes finances	34%	8%	26%	25%	22%	11%	11%	19%
... me permettrait d'économiser sur les frais de service	29%	7%	22%	25%	14%	7%	7%	31%
... m'aiderait à créer ou à gérer ma petite entreprise	25%	5%	20%	27%	15%	5%	9%	34%

Tableau 11. Réponse à la question 18 : Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants à propos des Finances axées sur les clients? Base : répondants invités à répondre sur le concept des finances axées sur les clients (n=1 000)

Lorsqu'on leur a demandé d'indiquer quelles seraient leurs préoccupations quant à l'utilisation du système bancaire ouvert ou des finances axées sur les clients, près de 4 personnes sur 10 n'ont pu en citer aucune. Parmi ceux qui ont exprimé des inquiétudes, 14 % ont mentionné la sécurité des données, la confidentialité et le piratage des systèmes de sécurité. Cette proportion est plus élevée chez les répondants ayant un diplôme universitaire (18%).

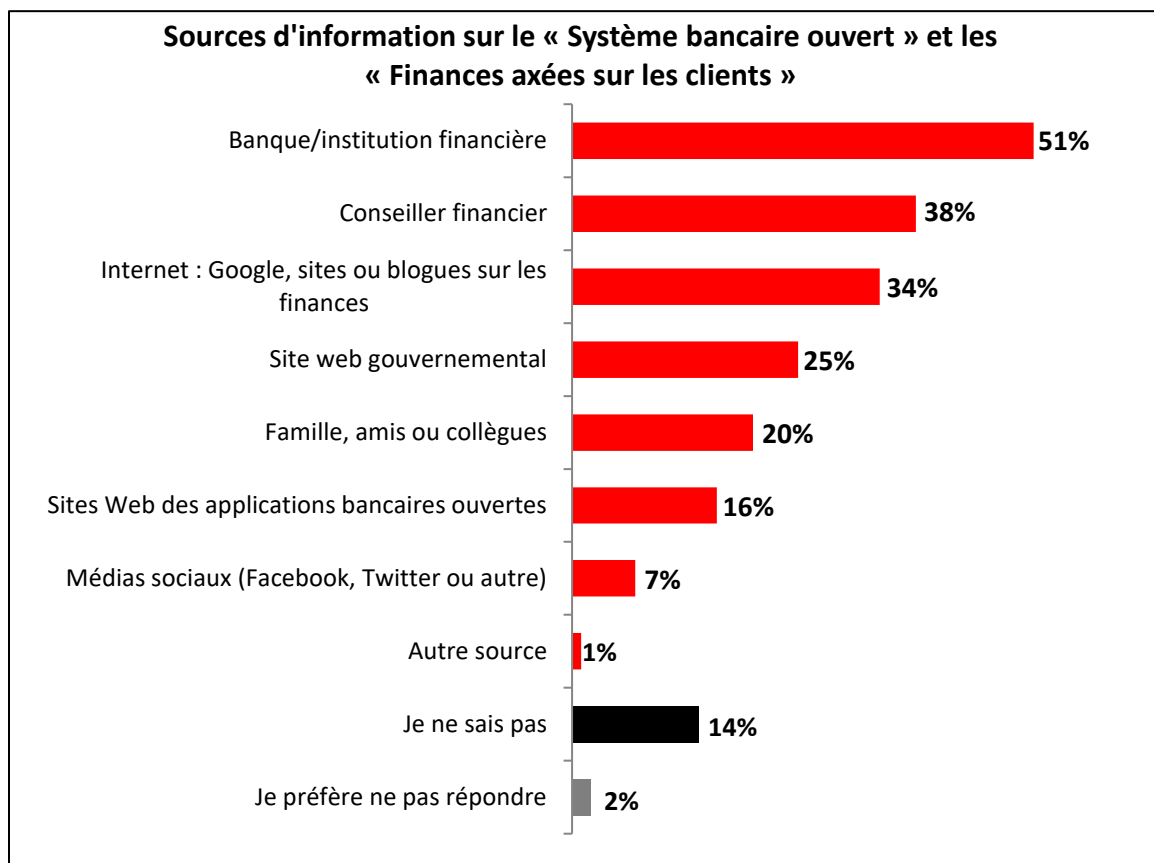


Graphique 17. Réponse à la question 19 : L'utilisation des services de [Système bancaire ouvert (n=1 000) / Finances axées sur les clients (n=1 000)] vous préoccupe-t-elle? Base : ensemble des répondants (n=2 000) * Les répondants ont été séparés en deux groupes. La moitié a répondu sur le concept de système bancaire ouvert et l'autre moitié a répondu concernant le concept de finances axées sur les clients.*

En ce qui concerne les sources d'information pour se renseigner sur le système bancaire ouvert et les finances axées sur les clients, la moitié des Canadiens (51 %) préféreraient être informés par leur banque ou leur institution financière. Quatre sur dix (38 %) aimeraient être informés par leur conseiller financier, et une proportion légèrement inférieure (34 %) préférerait être informée sur Internet.

Les répondants plus jeunes (18-34 ans) sont plus susceptibles de vouloir être informés par Internet (52 %), par la famille, les amis ou les collègues (26 %) et sur les médias sociaux (14 %).

En ce qui concerne le concept de système bancaire ouvert, les Canadiens sont plus susceptibles de vouloir être informés par leur banque ou leur institution financière (54 % contre 51 %), par leur famille, leurs amis ou leurs collègues (22 % contre 20 %) et directement sur les sites Web des applications bancaires ouvertes (18 % contre 16 %).



Graphique 18. Réponse à la question 20 : Si vous vouliez vous tenir informé de tout ce qui concerne le [Système bancaire ouvert (n=1 000) / les Finances axées sur les clients (n=1 000)] au Canada, quelles sources d'information consulteriez-vous? Base : ensemble des répondants (n=2 000) * Les répondants ont été séparés en deux groupes. La moitié a répondu sur le concept de système bancaire ouvert et l'autre moitié a répondu concernant le concept de finances axées sur les clients.*

Annexe A : Méthodologie de recherche détaillée

A.1 Méthodologie quantitative

A.1.1 Méthodes

Pour atteindre les objectifs de l'étude, un plan de recherche basé sur une méthodologie quantitative a été élaboré. La recherche a été menée par le biais d'enquêtes en ligne utilisant la technologie CAWI (Computer Aided Web Interviewing).

A.1.2 Procédures d'échantillonnage

Interface Web autogérée assistée par ordinateur (CAWI)

La sélection des participants s'est faite de manière aléatoire à partir du panel en ligne de LégerWeb. Léger possède et exploite un panel Internet de plus de 400 000 Canadiens d'un océan à l'autre. Un panel Internet est composé d'utilisateurs du Web profilés selon différentes variables sociodémographiques. La majorité des membres du panel de Léger (61%) ont été recrutés au hasard par téléphone au cours de la dernière décennie, ce qui le rend très similaire à la population canadienne réelle sur de nombreuses caractéristiques démographiques.

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

Les répondants ont été assurés que cette recherche était volontaire, confidentielle et anonyme. Comme pour toutes les recherches menées par Léger, toute information permettant d'identifier les répondants a été supprimée des données, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

A.1.3 Collecte des données

La collecte de données pour cette étude a été effectuée du 2 au 10 mars 2021. Le taux de participation national à l'enquête était de 16.98 %. Un pré-test de 54 entrevues dans les deux langues officielles a été effectué le 2 mars 2021. Plus précisément, 46 entrevues ont été réalisées en anglais et 8 entrevues ont été réalisées en français. Aucune modification n'a été apportée au questionnaire après le pré-test, donc les résultats du pré-test ont été inclus dans les résultats finaux. Pour assurer la fiabilité des données dans tous les sous-groupes, un échantillon total de 2 000 Canadiens a été interrogé, dans toutes les régions du pays.

Sur la base des données du recensement national de 2016 de Statistique Canada, 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.

Calcul du taux de participation

Le taux de réponse global pour cette étude est de 16.98%. Le taux de participation est calculé à l'aide de la formule suivante : Taux de participation / taux de réponse = $R \div (U + IS + R)$. Le tableau ci-dessous présente les détails du calcul.

Numéros non valides	0
Invitation envoyée par erreur à un destinataire non admissible à l'étude	-
Adresse courriel incomplète ou manquante	-
Unités non résolues (U)	9 657
Invitation courriel rebondit	53
Invitation courriel reste sans réponse	9 604
Unités non déclarantes qui sont dans le champ de l'enquête (IS)	129
Non-réponse de la part d'un répondant admissible	-
Refus du répondant	-
Problème de langue	-
Répondant sélectionné non disponible (maladie, congé, vacances, autre)	-
Interruption d'entrevue avant la fin	129
Unités déclarantes (R)	2 002
Entrevues complétées disqualifiées– quota atteint	-
Entrevues complétées disqualifiées pour d'autres raisons	2
Entrevues complétées	2 000
POTENTIELLEMENT ADMISSIBLES (U+IS+R)	11 788
Taux de participation	16,98 %

Tableau A1. Résumé de la répartition des appels

A.1.4 Biais de non-réponse et analyse sociodémographique supplémentaire

Un taux de participation de 16,98 % est un taux comparable à celui de sondages Web similaires. Un taux de réponse élevé réduit le risque de biais de non-réponse dans l'enquête en réduisant la probabilité que l'échantillon ne soit pas représentatif.

D'après les données du recensement national de Statistique Canada en 2016, Léger a pondéré les résultats de ce sondage selon l'âge, le sexe, la région, la langue (langue maternelle), le niveau d'éducation et la présence d'enfant dans le foyer.

Une comparaison de base des échantillons pondérés et non pondérés a été réalisée dans le but de cerner de potentiels biais de non-réponse qui pourraient être introduits par des taux de réponse inférieurs dans certains sous-groupes démographiques (voir les tableaux à la section suivante). Grâce à cette procédure, nous constatons que la taille de notre échantillon non pondéré est très proche de celle de l'échantillon pondéré, calculé selon des données les plus récentes de Statistique Canada.

A.1.4 Échantillons non pondérés et pondérés

Les tableaux ci-dessous présentent la répartition des répondants, avant et après pondération.

En ce qui concerne le sexe, le processus de pondération a principalement corrigé le poids des hommes qui étaient légèrement sous-représentés.

SEXE	%	N (pondéré)	N (non pondéré)
Hommes	47%	945	896
Femmes	51%	1,029	1,087
Autre	1%	11	8

Tableau A2. Sexe

En ce qui concerne l'âge, le processus de pondération a permis d'ajuster le poids des répondants âgés de 35 à 54 ans, qui étaient surreprésentés dans l'échantillon, et le poids des répondants âgés de 55 ans et plus, qui étaient sous-représentés.

ÂGE	%	N (pondéré)	N (non pondéré)
18-34 ans	27%	546	541
35-54 ans	34%	682	730
55 ans ou plus	39%	772	729

Tableau A3. Âge

En ce qui concerne les enfants dans le ménage, le processus de pondération a corrigé le poids des répondants avec enfants qui étaient légèrement sous-représentés.

ENFANT AU FOYER	%	N (pondéré)	N (non pondéré)
Oui	27%	533	497
Non	72%	1 447	1 490

Tableau A4. Enfants dans le foyer

En ce qui concerne l'éducation, le processus de pondération a corrigé le poids des répondants ayant un diplôme universitaire qui étaient surreprésentés dans l'échantillon, et le poids des répondants ayant un diplôme de métier ou de collège qui étaient sous-représentés.

NIVEAU DE SCOLARITÉ	%	N (pondéré)	N (non pondéré)
Secondaire ou moins	29%	583	436

NIVEAU DE SCOLARITÉ	%	N (pondéré)	N (non pondéré)
Collégial/métiers	42%	845	637
Université	27%	544	907

Tableau A4. Niveau de scolarité

La répartition géographique et les langues des participants étaient semblables à celles de la population canadienne. La pondération a permis de corriger des différences mineures.

PROVINCE	%	N (pondéré)	N (non pondéré)
Colombie-Britannique	14%	271	253
Alberta	11%	225	213
Manitoba/Saskatchewan	7%	131	133
Ontario	38%	767	787
Québec	23%	469	484
Atlantique	7%	137	130

Tableau A5. Province

LANGUE	%	N (pondéré)	N (non pondéré)
Anglais	69%	1 387	1 327
Français	21%	416	474
Autre	10%	191	194

Tableau A6. Langue

A.1.6 Facteurs de pondération

Certains sous-groupes ont tendance à être sous-représentés ou sur-représentés dans un échantillon par rapport à la population générale. La pondération d'un échantillon permet de corriger les différences de représentation des différents sous-groupes de cet échantillon par rapport à ce qui est habituellement observé dans la population globale. Les facteurs de pondération sont donc le poids attribué à chaque répondant qui correspond à un sous-groupe de l'échantillon.

Les tableaux suivants illustrent la proportion attribuée à chaque cible de l'échantillon.

Tableau A7. Pondération selon le sexe et l'âge

SEXE*ÂGE	Pondération
Homme ET 18 à 24 ans	0,0555
Homme ET 25 à 34 ans	0,0816
Homme ET 35 à 44 ans	0,0791
Homme ET 45 à 54 ans	0,0881
Homme ET 55 à 64 ans	0,0854
Homme ET 65 ans ou plus	0,0959
Femme ET 18 à 24 ans	0,0531

Femme ET 25 à 34 ans	0,0827
Femme ET 35 à 44 ans	0,0826
Femme ET 45 à 54 ans	0,0912
Femme ET 55 à 64 ans	0,0894
Femme ET 65 ans ou plus	0,1154
Total	1

Tableau A8. Pondération par sexe et région

SEXE * RÉGION	Pondération
Homme ET Terre-Neuve/Île-du-Prince-Édouard	0,0094
Homme ET Nouvelle-Écosse	0,0129
Homme ET Nouveau-Brunswick	0,0106
Homme ET Québec	0,1143
Homme ET Ontario	0,1848
Homme ET Manitoba	0,0172
Homme ET Saskatchewan	0,0148
Homme ET Alberta	0,0559
Homme ET Colombie-Britannique	0,0658
Femme ET Terre-Neuve/Île-du-Prince-Édouard	0,0101
Femme ET Nouvelle-Écosse	0,0141
Femme ET Nouveau-Brunswick	0,0113
Femme ET Québec	0,1203
Femme ET Ontario	0,1990
Femme ET Manitoba	0,0180
Femme ET Saskatchewan	0,0153
Femme ET Alberta	0,0563
Femme ET Colombie-Britannique	0,0699
Total	1

Tableau A9. Pondération par région et langue

RÉGION*LANGUE	Pondération
Québec ET français	0,1809
Québec ET anglais	0,0538
Atlantique, Ontario ou Colombie-Britannique ET français	0,0271
Atlantique, Ontario ou Colombie-Britannique ET anglais	0,7382
Total	1

Tableau A10. Pondération par niveau de scolarité

ÉDUCATION	Pondération
PRIM / SEC / COLL	0,728

UNIVERSITÉ	0,272
Total	1

Tableau A11. Pondération selon la présence d'enfants dans le foyer

ENFANTS DANS LE FOYER	Pondération
Oui	0,2767
Non	0,7233
Total	1

Comme pour toutes les recherches menées par Léger, les coordonnées ont été gardées entièrement confidentielles, et toute information permettant d'identifier les répondants a été supprimée des données, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada.

1.7 Contrôles de qualité et nettoyage des données

Pour tous nos projets de recherche quantitative, Léger a mis en place des mesures de contrôle la qualité identique au processus ISO, dans lequel toutes les étapes sont vérifiées, ce qui nous permet également de vérifier les étapes précédentes. Concrètement, le processus d'assurance qualité repose sur les éléments suivants :

- Désigner un chargé de projet responsable de la qualité du produit final pour éviter de diluer la responsabilité en interne ;
- Vérifier scrupuleusement l'adéquation entre les objectifs du client et le questionnaire final, en s'assurant que chaque dimension se retrouve dans le questionnaire ;
- Vérifier la formulation de chaque question, du point de vue de la simplicité d'expression, de la signification et de la syntaxe en fonction de l'idée spécifique à traiter pendant l'entrevue;
- Vérifier les effets de la contamination à priori, c'est-à-dire que l'emplacement de chaque question dans l'enquête n'a pas d'effets indus sur les réponses suivantes (généralement en fournissant des informations indirectement aux répondants, rendant l'échantillon non représentatif) ;
- Vérifier de près la version programmée du questionnaire avec le questionnaire de référence approuvé par le client ;
- Avant le pré-test, vérification des sauts programmés dans le système informatisé ;
- La réalisation d'un pré-test permet de vérifier la compréhension des questions et des concepts, les éventuelles ambiguïtés, les sauts de questions logiques, etc ;
- L'équipe d'analystes de recherche peut détecter les problèmes pendant le travail sur le terrain ;
- L'utilisation de logiciels permet d'éviter les erreurs de saisie de données, les sauts de questions non établis, etc. La validation logique se fait donc à l'avance et non après coup ; et

- Le codage des questions ouvertes se fait à partir d'un premier échantillon de réponses figurant au dossier et par l'établissement des codes, qui sont soumis au client pour approbation.

Nous considérons que la mise en œuvre de toutes ces procédures est une garantie de qualité optimale lors de la réalisation d'enquêtes en ligne.

Une fois la collecte des données terminée, les analystes de données et le service de traitement des données de Léger nettoient minutieusement les données, en veillant à ce que :

- Toutes les questions fermées se situaient dans la fourchette permise ou logique (les fourchettes permises seraient confirmées avec le client en toutes circonstances, que cela soit évident ou non dans le questionnaire) ;
- Les valeurs aberrantes ont été vérifiées et, si nécessaire, exclues des données ;
- Tous les schémas de saut ont été suivis correctement ;
- Les données étaient complètes (sauf lorsqu'elles étaient intentionnelles et conformes aux attentes du client) ; et
- Les informations étaient cohérentes et logiques d'une question à l'autre, sans contradictions dans les données.

Annexe B : Questionnaire du sondage

Questionnaire Final

Questionnaire de l'enquête sur la sécurité financière

Merci d'avoir accepté de participer à ce sondage. Nous évaluons que ce sondage vous prendra environ 10 minutes à remplir.

[suivant]

Introduction

Informations générales

Cette recherche est menée par Léger Marketing, une firme canadienne de recherche sur l'opinion publique, pour le compte du gouvernement du Canada.

Ce sondage en ligne vise à recueillir les opinions et les commentaires des Canadiens, qui serviront à éclairer les actions et les décisions du gouvernement du Canada.

Comment fonctionne le sondage en ligne?

Vous serez invité à nous faire part de vos opinions et de vos expériences au moyen d'un sondage en ligne. Vous devez être âgé de 18 ans ou plus pour participer à ce sondage. Nous évaluons que ce sondage vous prendra 10 minutes à remplir. Votre participation au sondage est entièrement volontaire. Vos réponses sont confidentielles et seront uniquement communiquées sous forme agrégée, ce qui ne permettra jamais d'identifier un répondant individuel ou ses réponses. Votre décision de participer ou non à l'enquête n'aura aucune incidence sur les rapports que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada.

Qu'en est-il de vos renseignements personnels?

Les renseignements personnels que vous fournissez au gouvernement du Canada sont régis conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous ne recueillons que les renseignements dont nous avons besoin pour mener à bien le projet de recherche.

But de la collecte: Nous avons besoin de vos renseignements personnels comme des renseignements démographiques pour mieux comprendre le sujet de la recherche. Cependant, vos réponses sont toujours combinées avec celles d'autres personnes aux fins d'analyse et de rapport; vous ne serez jamais identifié.

Si vous éprouvez des problèmes techniques en répondant au sondage, veuillez communiquer avec l'équipe de soutien technique de Léger à l'adresse support@legeropinion.com

Votre aide est grandement appréciée, et nous attendons vos commentaires avec impatience.

[CONTINUER]

Questions de présélection (pour les quotas et/ou la présélection)

GDR **[Question obligatoire pour GoC POR]**

Quel est votre genre?

1. Homme
2. Femme
3. Autre

99. Je préfère ne pas répondre.

** Le sexe fait référence au sexe actuel, qui peut être différent du sexe attribué à la naissance et de celui indiqué sur les documents juridiques.*

PROV **[Question obligatoire pour GoC POR]**

Quelle est votre province/territoire de résidence?

- 1- Colombie-Britannique
- 2- Alberta
- 3- Saskatchewan
- 4- Manitoba
- 5- Ontario
- 6- Québec
- 7- Nouveau-Brunswick
- 8- Nouvelle-Écosse
- 9- Ile-du-Prince-Édouard
- 10- Terre-Neuve
- 11- Territoires du Nord-Ouest
- 12- Yukon
- 13- Nunavut

AGE1 **[Question obligatoire pour GoC POR]**

[Validation entre 1900 et 2003]

[TERMINER entre 2003 et 2020]

En quelle année et en quel mois êtes-vous né ?

FORMAT [YYYY] FORMAT [MOIS]

99 Je préfère ne pas répondre.

[POSER SI 99 à AGE1]

AGE2 **[Question obligatoire pour GoC POR]**

Seriez-vous prêt à indiquer à laquelle des catégories d'âge suivantes vous appartenez ?

- 1- Moins de 18 ans TERMINER
- 2- Entre 18 et 24 ans

- 3- Entre 25 et 34 ans
- 4- Entre 35 et 44 ans
- 5- Entre 45 et 54 ans
- 6- Entre 55 et 64 ans
- 7- 65 ans ou plus
- 99- Je préfère ne pas répondre. TERMINER

POSER À TOUS

Q1

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants?

RANDOMISER LES ITEMS

Fortement en accord (1)

Plutôt en accord (2)

Ni en accord ni en désaccord (3)

Plutôt en désaccord (4)

Fortement en désaccord (5)

Je ne sais pas (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

- A. Selon moi, les produits technologiques revêtent de l'importance uniquement parce qu'ils facilitent la vie.
- B. J'apprends très vite à utiliser les nouvelles technologies.
- C. J'ai un peu peur d'essayer de nouvelles technologies à première vue.
- D. En général, je sais comment utiliser toutes les fonctionnalités des produits technologiques.
- E. Je demande souvent l'aide de mon entourage lorsqu'il est question de technologie.
- F. Dès qu'une nouvelle technologie est offerte sur le marché, je suis l'un des premiers à l'acheter.
- G. La technologie m'aide à mieux organiser ma vie.
- H. Je suis souvent au courant des nouvelles technologies avant qu'elles deviennent populaires.
- I. J'ai un grand intérêt pour les technologies qui permettent de commander des appareils dans la maison depuis un téléphone intelligent, une tablette ou un ordinateur (p. ex. une caméra, une alarme, l'éclairage, des appareils électroménagers).
- J. À mon avis, faire un achat en ligne comporte un certain risque.

POSER À TOUS

Q2

Quel est votre niveau d'intérêt pour les sujets ou les questions liés aux finances personnelles?

Très intéressé (1)
Plutôt intéressé (2)
Pas très intéressé (3)
Pas du tout intéressé (4)
Je ne sais pas (98)

POSER À TOUS

Q3

Dans quelle mesure vous estimez-vous renseigné en matière de finances personnelles?

Très renseigné
Plutôt renseigné
Pas très renseigné
Pas du tout renseigné
Je ne sais pas (98)
Je préfère ne pas répondre (99)

POSER À TOUS

Q4

En ce qui concerne vos finances personnelles, quelle importance accordez-vous à chacun des éléments suivants?

ALÉATOIRE

Très important (1)
Assez important (2)
Pas très important (3)
Pas du tout important (4)
Non applicable (95) – POUR ITEM E SEULEMENT
Je ne sais pas (98)
Non applicable (99)

- A. La gestion de vos finances personnelles
- B. La planification de votre retraite
- C. L'accès à des possibilités d'investissement à long terme, comme les fonds communs de placement, les actions et les obligations à long terme
- D. L'accès aux prêts, au crédit ou à un prêt hypothécaire et les dettes
- E. Le recours aux services de petites entreprises
- F. L'assurance de la confidentialité de vos données financières personnelles
- G. La protection de vos finances personnelles contre la fraude

PSOER À TOUS

Q5

Quels produits financiers avez-vous personnellement, qu'il s'agisse d'un produit individuel ou conjoint avec une autre personne?

Un compte chèques (1)

Un compte d'épargne (2)

Un prêt hypothécaire (3)

Une carte de crédit (4)

Une marge de crédit (5)

Un prêt personnel d'une banque ou d'une autre institution financière (6)

Un compte d'épargne libre d'impôt (CELI) (7)

Un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) (8)

Un régime enregistré d'épargne-études (REEE) (9)

Aucune de ces réponses (97)

Je préfère ne pas répondre (99)

POSER À TOUS

Q6

Avec combien d'institutions financières faites-vous affaire pour répondre à tous vos besoins financiers?

ENTRER VALEUR NUMÉRIQUE

POSER À TOUS

Q7

À quel point êtes-vous préoccupé par l'utilisation de vos informations financières personnelles par les institutions financières avec lesquelles vous faites affaire, le cas échéant?

Très préoccupé (1)

Plutôt préoccupé (2)

Pas très préoccupé (3)

Pas du tout préoccupé (4)

Je ne sais pas (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

POSER À TOUS

Q8

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

ALÉATOIRE

Fortement en accord (1)

Plutôt en accord (2)

Ni en accord ni en désaccord (3)

Plutôt en désaccord (4)

Fortement en désaccord (5)

Je ne sais pas. (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

- A. Je connais les mesures de sécurité et de protection de la vie privée prises par les institutions financières pour protéger mes données financières.
- B. Je suis certain de pouvoir détecter les escroqueries financières et de protéger mes renseignements personnels.
- C. Je me sens en contrôle en ce qui concerne mes données financières.
- D. Les informations financières personnelles que les institutions financières conservent à mon sujet m'appartiennent.
- E. Les institutions financières ne prennent pas suffisamment de mesures pour protéger les données financières personnelles de leurs clients.
- F. Je crains que mes informations financières personnelles soient transmises à des tiers sans mon consentement.

POSER À TOUS

Q9

Selon vous, en quoi consiste une application ou un service fondé sur les données?

Précisez svp: _____ (96)

POSER À TOUS

Q10

À quelle fréquence utilisez-vous les services suivants?

- a. Des dispositifs de données portables (comme une montre intelligente, qui peut notamment surveiller votre rythme cardiaque, suivre votre activité tout au long de la journée, etc.)
- b. Le magasinage en ligne
- c. Les services bancaires en ligne

- d. Les assistants numériques (tels que les logiciels à commande vocale qui vous montrent des choses et répondent à des questions de base pour vous aider à faire des choses, comme Siri, Alexa ou Google Home, etc.)
- e. Les plateformes de médias sociaux (Facebook, Instagram, Twitter)

Tous les jours (1)

Quelques fois par semaine (2)

Quelques fois par mois (3)

Quelques fois par année (4)

Jamais (5)

Je ne sais pas (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

Q11

À votre connaissance, ces types de services recueillent-ils des renseignements personnels sur les utilisateurs?

- a. Des dispositifs de données portables (comme une montre intelligente, qui peut notamment surveiller votre rythme cardiaque, suivre votre activité tout au long de la journée, etc.)
- b. Le magasinage en ligne
- c. Les services bancaires en ligne
- d. Les assistants numériques (tels que les logiciels à commande vocale qui vous montrent des choses et répondent à des questions de base pour vous aider à faire des choses, comme Siri, Alexa ou Google Home, etc.)
- e. Les plateformes de médias sociaux (Facebook, Instagram, Twitter)

Oui (1)

Non (2)

Je ne sais pas (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

Q12

(MONTRER LES CATÉGORIES SÉLECTIONNÉES À Q11)

Dans quelle mesure faites-vous confiance à la capacité d'assurer la sécurité de vos renseignements personnels de ces services?

- a. Des dispositifs de données portables (comme une montre intelligente, qui peut notamment surveiller votre rythme cardiaque, suivre votre activité tout au long de la journée, etc.)

- b. Le magasinage en ligne
- c. Les services bancaires en ligne
- d. Les assistants numériques (tels que les logiciels à commande vocale qui vous montrent des choses et répondent à des questions de base pour vous aider à faire des choses, comme Siri, Alexa ou Google Home, etc.)
- e. Les plateformes de médias sociaux (Facebook, Instagram, Twitter)

Très confiance (1)

Plutôt confiance (2)

Pas très confiance (3)

Pas du tout confiance (4)

Je ne sais pas (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

Q13

(SI UTILISE LES SERVICES À Q10)

Quelles sont vos principales préoccupations, le cas échéant, lorsque vous utilisez ces services?

Svp, Précisez (96 – 0)

POSER À TOUS

Q14

Utilisez-vous actuellement des produits ou des services de technologie financière qui vous obligent à transmettre les données de votre institution financière en fournissant vos identifiants de connexion pour accéder au service? (p. ex. Mint, Wave, Quickbooks, Xero)

POSER À TOUS

Q15

Les catégories suivantes décrivent des services financiers numériques ou axés sur les données. Ces services sont fournis entièrement en ligne et généralement par l'entremise d'une application. Pour chacune de ces catégories de service, veuillez indiquer si vous utilisez ou non ce type de service ou si vous seriez disposé à utiliser ce type de service à l'avenir. Certains de ces services pourraient être offerts aux consommateurs ou aux petites entreprises.

J'utilise déjà ce type de service (1)

Je n'utilise pas ce type de service, mais je suis disposé à l'essayer à l'avenir (2)

Je n'utilise pas ce type de service et je ne suis pas disposé à l'essayer à l'avenir (3)

Je n'ai jamais entendu parler de ce service (4)

Non applicable (95) – SEULEMENT POUR ITEM F

Je ne sais pas (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

- A. Banques numériques : Les banques numériques offrent aux consommateurs des produits et des services bancaires traditionnels dans le cadre d'une expérience entièrement numérique, sans aucun lieu physique. (p. ex. Banque EQB/Bnque Équitable, Motusbank, Tangerine, Simplii)
- B. Services de technologie financière qui proposent des comptes d'épargne ou d'investissement qui ne sont pas offerts par l'entremise d'une banque. (p. ex. Neo Financial, KOHO, Mogo, NorthOne, Wealthsimple)
- C. Robots-conseillers / Gestion des finances personnelles : Ces services fournissent des conseils financiers numériques et aident les consommateurs à mieux gérer leur argent, à comprendre leur situation financière et à entreprendre une planification financière sur mesure. (p. ex. Wealthsimple, Mint, Moka, Wally, Sensibill)
- D. Services de prêts par des entreprises de technologie financière : Ces services s'appuient sur la technologie numérique et parfois sur des plateformes de prêt entre pairs (services en ligne mettant en relation les prêteurs et les emprunteurs) pour fournir du financement ou des prêts, y compris aux petites entreprises. (p. ex. Borrowell, Lending Loop, Thinking Capital)
- E. Prêt à la consommation par des entreprises de technologie financière : Ces entreprises fournissent des produits ou des services de prêts aux consommateurs, en se basant généralement sur le modèle « achetez maintenant, payez plus tard ». (p. ex. PayBright, Afterpay, Sezzle)
- F. Gestion numérique des petites entreprises : Ces services aident les entreprises à assurer le suivi de leurs factures, de leurs paiements et de leurs achats en utilisant la technologie numérique pour se connecter à leur compte bancaire et aider à effectuer ou à recevoir des paiements. (p. ex. Quickbooks, Freshbooks, Wave Financial, Xero, Shopify)
- G. Portefeuilles numériques et systèmes de paiement en ligne : Ces services offrent aux consommateurs de nouvelles possibilités de paiement numérique et mobile, souvent par l'intermédiaire de leur téléphone intelligent ou de leur appareil mobile. (p. ex. PayPal, Google Pay, Apple Pay)
- H. Cryptomonnaie / monnaie numérique : Ces plateformes fournissent généralement aux consommateurs un moyen d'acheter, de vendre ou de stocker de la cryptomonnaie, comme le Bitcoin. (p. ex. Coinsquare, Wealthsimple Crypto)

DIVISER L'ÉCHANTILLON AU HASARD (50 % système bancaire ouvert; 50 % finances axées sur les clients)

Q16

Avez-vous déjà entendu parler du concept de <“ système bancaire ouvert ”> < finances axées sur les clients > ?

- Oui (1)
- Non (2)
- Je ne sais pas (98)
- Je préfère ne pas répondre (99)

DIVISER L'ÉCHANTILLON AU HASARD (50 % système bancaire ouvert; 50 % finances axées sur les clients)

Q17

Voici une définition du concept de <“ système bancaire ouvert ”> < finances axées sur les clients >. <“ système bancaire ouvert ”> < finances axées sur les clients > permet aux consommateurs (y compris les petites entreprises) de partager leurs données financières, telles que les informations sur leurs comptes bancaires, avec différents prestataires de services financiers afin d'accéder à des services financiers innovants. Un exemple de <“ système bancaire ouvert ”> < finances axées sur les clients > est une application qui vous permet de voir tous vos comptes ensemble, même chez différents prestataires de services financiers, afin que vous ayez une meilleure image de vos finances. Un autre exemple est un logiciel qui combine les informations sur les comptes bancaires et les prêts des petites entreprises avec les informations sur les factures, les dépenses et les salaires pour permettre une gestion simple et efficace des finances des petites entreprises.

En vous basant sur cette définition, avez-vous une opinion positive ou négative de <“ système bancaire ouvert ”> < finances axées sur les clients > au Canada ?

- Très positive (1)
- Plutôt positive (2)
- Plutôt négative (3)
- Très négative (4)
- Je ne sais pas (98)
- Je préfère ne pas répondre (99)

POSER À TOUS

Q18

Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants à propos de <“ système bancaire ouvert ”> < finances axées sur les clients >

- Fortement en accord (1)
- Plutôt en accord (2)
- Ni en accord ni en désaccord (3)
- Plutôt en désaccord (4)
- Fortement en désaccord (5)
- Je ne sais pas (98)
- Je préfère ne pas répondre (99)

L'utilisation de <" système bancaire ouvert "> < finances axées sur les clients >
(ROTATION)

- A. ... me permettrait d'être plus efficace.
- B. ... me permettrait d'économiser sur les frais de service.
- C. ... me permettrait d'utiliser les services sans avoir à me déplacer ou à parler à quelqu'un en personne.
- D. ... me rendrait vulnérable à la fraude
- E. ... me ferait courir le risque de me faire voler mon identité.
- F. ... serait utile pour gérer mes finances.
- G. ... m'aiderait à créer ou à gérer ma petite entreprise.

Q19

L'utilisation des <" systèmes bancaires ouverts "> < finances axées sur les clients > vous préoccupe-t-elle?

Svp, Précisez (96 O)

Je n'ai aucune inquiétude quant à l'utilisation des <" systèmes bancaires ouverts "> < finances axées sur les clients > (97)

Je préfère ne pas répondre (99)

Q20

Si vous vouliez vous tenir informé de tout ce qui concerne le\les <" systèmes bancaires ouverts "> < finances axées sur les clients > au Canada, quelles sources d'information consulteriez-vous?

Conseiller financier (1)

Banque/institution financière (2)

Internet : Google, sites ou blogues sur les finances (3)

Médias sociaux (Facebook, Twitter ou autre) (4)

Site Web gouvernemental (5)

Famille, amis ou collègues (6)

Sites Web des applications bancaires ouvertes (7)

Autre source (veuillez préciser) (96 O)

Je ne sais pas (98)

Je préfère ne pas répondre (99)

Questions Socio-démographique

[POSER À TOUS]

INFO2

Les dernières questions servent strictement à des fins statistiques. Toutes vos réponses sont entièrement confidentielles.

LANG [Question obligatoire pour GoC POR]

Quelle langue avez-vous apprise en premier à la maison dans votre enfance et comprenez-vous toujours?

Anglais

Français

Autre

Je préfère ne pas répondre

SCOL [Question obligatoire pour GoC POR]

À quel niveau se situe la dernière année de scolarité que vous avez terminée?

SÉLECTIONNEZ UNE SEULE RÉPONSE.

- 2 Secondaire ou moins
- 3 Diplôme de l'enseignement secondaire ou équivalent
- 4 Certificat ou diplôme d'apprenti ou d'un autre métier
- 5 Certificat ou diplôme d'un collège, d'un cégep ou d'un autre établissement non universitaire
- 6 Certificat ou diplôme universitaire inférieur au baccalauréat
- 7 Baccalauréat
- 8 Universitaire cycles supérieurs
- 99 Je préfère ne pas répondre.

CHILD

Êtes-vous le parent ou le tuteur d'un enfant âgé de moins de 18 ans qui vit dans votre

1- Oui

2- Non

99- Préfère ne pas répondre

OCCUP [Question obligatoire pour GoC POR]

Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit le mieux votre situation professionnelle actuelle ?

Êtes-vous...

SÉLECTIONNEZ UNE SEULE RÉPONSE

- 1 Travailler à temps plein (35 heures ou plus par semaine)
- 2 Travailler à temps partiel (moins de 35 heures par semaine)

- 3 Travailleurs autonome
- 4 Au chômage, mais à la recherche d'un emploi
- 5 Un étudiant qui fréquente l'école à plein temps
- 6 Retraité
- 7 Pas sur le marché du travail
- 8 Autre statut d'emploi. Veuillez préciser:
- 99 Je préfère ne pas répondre

[OWNER] Êtes-vous propriétaire ou gestionnaire d'une petite entreprise ou travailleur autonome?

Propriétaire ou gestionnaire d'une petite entreprise (1)

Travailleur autonome (2)

Je préfère ne pas répondre (99)

REVEN [Question obligatoire pour GoC POR]

Parmi les catégories suivantes, laquelle décrit le mieux le revenu total de votre ménage ? C'est-à-dire le revenu total de toutes les personnes de votre ménage, avant impôts ?

SÉLECTIONNEZ UNE SEULE RÉPONSE.

- 1 Moins de 20 000 \$
- 2 Entre 20 000 \$ et un peu moins de 40 000 \$ dollars
- 3 Entre 40 000 \$ et un peu moins de 60 000 \$ dollars
- 4 Entre 60 000 \$ et un peu moins de 80 000 \$ dollars
- 5 Entre 80 000 \$ et un peu moins de 100 000 \$ dollars
- 6 Entre 100 000 \$ et un peu moins de 150 000 \$
- 7 150 000 \$ et plus
- 8 Préfère ne pas dire

[POSER POSTAL3 À TOUS] [Question obligatoire pour GoC POR]

POSTAL3

Veuillez indiquer les 3 premiers caractères de votre code postal.

Si vous préférez ne pas le fournir, veuillez sélectionner "Je ne sais pas/préfère ne pas répondre".

A9A [FORMAT]

99 Je préfère ne pas répondre A9A

MERCI.