



Financial Consumer  
Agency of Canada

Agence de la consommation  
en matière financière du Canada

## **Agence de la consommation en matière financière du Canada, Sondage sur la compréhension et la sensibilisation des Canadiens au système bancaire ouvert**

### Sommaire exécutif

Préparé pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

**Nom du fournisseur:** Advanis Inc.

**Numéro du contrat:** 5R000-212081/001/CY

**Valeur du contrat:** \$104,111.56 (TVH comprise)

**Date d'attribution:** 23 mars 2022

**Date de livraison:** 22 décembre, 2022

**Numéro d'enregistrement:** POR 140-21

Pour plus d'information sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au:

[information@fcac-acfc.gc.ca](mailto:information@fcac-acfc.gc.ca)

This report is also available in English.

**Canada**

# **Agence de la consommation en matière financière du Canada, Sondage sur la compréhension et la sensibilisation des Canadiens au système bancaire ouvert**

## **Sommaire exécutif**

### **Préparé pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**

Nom du fournisseur: Advanis Inc.

Décembre 2022

Ce rapport présente le sommaire exécutif de l'étude de l'*Agence de la consommation en matière financière du Canada, Sondage sur la compréhension et la sensibilisation des Canadiens au système bancaire ouvert*, réalisée par Advanis Inc. pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Le sondage a été réalisé auprès de 5 470 membres du grand public canadien âgés de 18 ans ou plus, entre le 16 mai et le 28 juin 2022.

This report is also available in English under the title: Financial Consumer Agency of Canada Survey of Canadians' Understanding and Awareness of Open Banking: executive summary.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à l'adresse suivante: [information@fcac-acfc.gc.ca](mailto:information@fcac-acfc.gc.ca)

6<sup>th</sup> Fl.  
427 Laurier Ave W.  
Ottawa, Ontario K1R 1B9  
Canada

**Numéro de catalogue:** FC5-79/2022F-1-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN):** 978-0-660-46838-9

**Publications connexes (numéro d'enregistrement: POR 140-21):**

Numéro de catalogue: FC5-79/2022E-1-PDF (Sommaire exécutif en anglais)

Numéro international normalisé du livre (ISBN): 978-0-660-46837-2 (anglais)

*© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2022*

**TABLE DES MATIÈRES..... 3**

**1. SOMMAIRE EXÉCUTIF..... 4**

*1.1 Contexte et objectifs..... 4*

*1.2 Méthodologie ..... 5*

*1.3 Valeur du contrat..... 5*

*1.4 exigence de neutralité politique ..... 5*

# 1. Sommaire exécutif

## 1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme indépendant du gouvernement fédéral chargé de surveiller les entités financières sous réglementation fédérale pour veiller à ce qu'elles respectent les mesures de protection des consommateurs prévues dans la loi, les engagements publics et les codes de conduite. Mandatée pour protéger les consommateurs de produits et services financiers du Canada, l'ACFC fait également la promotion de l'éducation financière pour renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens et accroître la sensibilisation à propos des droits et responsabilités des consommateurs. L'ACFC a également pour mandat de surveiller les tendances et les problèmes qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers.

Le système bancaire ouvert (SBO) est "un cadre où les consommateurs et les entreprises peuvent autoriser des tiers fournisseurs de services financiers à avoir accès aux données sur leurs opérations financières au moyen de canaux sécurisés en ligne"<sup>1</sup>. En 2018, le ministre des Finances a annoncé un examen des mérites d'un système bancaire ouvert et a chargé un comité consultatif sur le système bancaire ouvert de diriger cet examen. Le rapport final de cette consultation a été publié en août 2021 et est utilisé en 2022 comme feuille de route pour mettre en œuvre un cadre de système bancaire ouvert au Canada.<sup>2</sup>

À l'heure actuelle, la connaissance, la compréhension et les perceptions des consommateurs canadiens à l'égard des services bancaires ouverts ne sont pas bien comprises, pas plus que leurs connaissances et leurs attentes en matière de protection des consommateurs dans le contexte des services financiers non traditionnels (p. ex., les fintechs, ou technologies financières). En vertu de l'engagement de l'ACFC à contribuer, en 2022-23, à l'élaboration d'un cadre canadien pour les services bancaires ouverts (SBO), l'objectif de cette recherche était d'appuyer le mandat de l'ACFC en en découvrant davantage sur les connaissances et les perceptions des consommateurs canadiens en matière de SBO par le biais d'une recherche sur l'opinion publique.

Les résultats seront utilisés pour guider l'ACFC dans ses fonctions de protection, d'éducation et de sensibilisation des consommateurs et dans l'élaboration d'analyses et de conseils opportuns, fondés sur des données probantes, concernant les nouveaux enjeux qui peuvent avoir une incidence sur les consommateurs de produits financiers.

---

<sup>1</sup> Gouvernement du Canada (Ministère des Finances), 2019: <https://www.canada.ca/en/department-finance/programs/consultations/2019/open-banking.html>

<sup>2</sup> Gouvernement du Canada (Ministère des Finances), 2022: <https://www.canada.ca/en/department-finance/programs/financial-sector-policy/open-banking-implementation.html>

## 1.2 MÉTHODOLOGIE

Cette étude a été réalisée du 16 mai au 28 juin 2022 à l'aide de l'échantillon populationnel aléatoire (EPA) d'Advanis et de la méthode de sélection de numéros aléatoire (RDD).

Advanis a cherché à obtenir un échantillon probabiliste de 5 000 adultes canadiens âgés de 18 ans ou plus, issus de la population générale. L'étude a été réalisée à partir d'un échantillon aléatoire et ne peut être extrapolée à la population générale qu'à l'échelle nationale.

Les données ont été recueillies à l'aide d'une approche multimodale, en colligeant les réponses au sondage en ligne et par téléphone afin d'obtenir un échantillon représentatif au niveau national. Tout d'abord, des participants issus de l'échantillon EPA d'Advanis ont été recrutés par téléphone et ont été invités à participer à un sondage en ligne. Ceux qui ont accepté de participer ont reçu un courriel ou un SMS les invitant à prendre part au sondage.

Afin de cibler les sous-groupes clés qui sont souvent plus difficiles à joindre en ligne, d'autres participants ont été joints par téléphone et on leur a demandé s'ils souhaitaient répondre au sondage avec un intervieweur. Ceux qui ont accepté y ont répondu par téléphone à l'aide d'une méthodologie d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO). Ces participants ont été prélevés de l'échantillon EPA d'Advanis et d'autres ont été joints par le biais de la sélection de numéros aléatoire (RDD). Si un participant exprimait le désir de répondre au sondage en ligne, il recevait une invitation par courriel ou par SMS.

Un prétest a été réalisé du 9 au 15 mai auprès de 37 répondants (21 en anglais et 16 en français). Parmi eux, 33 ont répondu au questionnaire par téléphone et 4 en ligne. Après le prétest, le questionnaire a été modifié par l'ACFC, avec l'aide d'Advanis, pour réduire sa longueur et rendre certaines questions plus faciles à comprendre. Les données du prétest n'ont pas été incluses dans l'analyse finale.

Les répondants ayant mentionné ne pas avoir accès à Internet ont été écartés de l'étude.

## 1.3 VALEUR DU CONTRAT

La valeur du contrat pour cette étude était de \$104,111.56 (TVH comprise).

## 1.4 EXIGENCE DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

### **Attestation de neutralité politique**

J'atteste, par la présente, en tant qu'administrateur principal d'Advanis, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications.

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

Signé:



Nicolas Toutant, Vice-président, Recherche et évaluation