



Estimation de la valeur de la portabilité des données canadiennes pour le consommateur

Sommaire

**Préparé pour Innovation, Sciences et Développement économique
Canada**

Fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat : CW2242700

Valeur du contrat : 95 586,70 \$ (TVH incluse)

Date d'attribution des services : 12 octobre 2022

Date de livraison : 23 octobre 2024

Numéro d'enregistrement : POR 059-22

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec ISDE à l'adresse : publicopinionresearch-recherchesurlopinionpublique@ised-isde.gc.ca

This report is also available in English

Estimation de la valeur de la portabilité des données canadiennes pour le consommateur

Sommaire

Préparé à l'intention d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada par
Environics Research

Octobre 2024

Permission de reproduire

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite d'ISDE. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec ISDE à l'adresse : publicopinionresearch-recherchesurlopinionpublique@ised-isde.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada, 2024.

N° de catalogue : lu4-442/2024F-PDF

ISBN 978-0-660-74467-4

This publication is also available in English under the title *Estimating Consumer Value of Canadian Data Portability*.

Table des matières

| | |
|---|----|
| Sommaire..... | i |
| Principales constatations..... | iv |
| Énoncé de neutralité politique et coordonnées | vi |



Sommaire

Contexte et objectifs

Le Bureau de la concurrence, qui fait partie du portefeuille d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, est un organisme d'application de la loi indépendant veillant à ce que les entreprises et les consommateurs canadiens prospèrent dans un marché concurrentiel et innovateur. Il a pour mandat de favoriser la concurrence au profit de l'économie canadienne.

La portabilité des données permet à une personne d'accéder aux données personnelles la concernant et de les faire transférer d'une organisation à une autre dans son propre intérêt. En vertu du droit à la portabilité des données, les entreprises et services électroniques sont tenus de fournir les données qu'ils détiennent à leur propriétaire à sa demande. La possibilité pour les consommateurs et consommatrices du Canada d'accéder aux données les concernant et de les faire transférer peut avoir pour effet de réduire les coûts de changement de fournisseur et de favoriser la concurrence au sein des entreprises canadiennes. Les gens pourraient en tirer des avantages sous forme de prix réduits, d'une plus grande différenciation des produits et d'une innovation accrue.

Le Bureau de la concurrence mène cette étude dans le but d'atteindre les objectifs généraux suivants en matière de politique :

- Dégager les aspects de la portabilité des données qui sont importants aux yeux de la population canadienne.
- Estimer la valeur pécuniaire que les Canadiens et Canadiennes associent à la portabilité des données.

L'étude vise à déterminer et à comparer l'incidence de différents aspects de la portabilité des données sur les préférences des consommateurs et consommatrices au moyen d'un sondage auprès des consommateurs canadiens. Elle vise avant tout à comprendre le type de valeur pécuniaire que les gens accordent à la portabilité des données en établissant un solide cadre statistique pouvant servir à cerner les évaluations individuelles des interventions en matière de politique, comme les droits des consommateurs et consommatrices en matière de données. L'étude cherche également à comprendre les avantages de la législation et de la réglementation canadiennes en matière de portabilité des données et l'appui de la population à cet égard en trouvant réponse aux questions suivantes :

- Au sein des consommateurs canadiens, quelles sont les perceptions et connaissances relatives à la portabilité des données?
- Quelle valeur les consommateurs et consommatrices du Canada accordent-ils à leur capacité de faire transférer les données les concernant, sans conflit, à d'autres concurrents d'un même secteur?

Méthodologie

Le projet de recherche consistait en un sondage en ligne mené du 5 mars au 20 mai 2024 auprès de 3 046 Canadiens et Canadiennes. La méthode d'échantillonnage utilisée a été conçue de façon à permettre de sonder 3 600 personnes âgées de 18 ans et plus qui paient une assurance, quelle qu'elle soit (par exemple, une assurance habitation, automobile ou vie). Des quotas ont été établis en fonction de l'âge, du genre et de la région de résidence.

Le sondage comprenait un « essai contrôlé randomisé » (ECR) ainsi que quelques questions sur le niveau de connaissances et la perception en matière de portabilité des données. Dans le cadre de l'essai contrôlé randomisé, on a réparti les répondants et répondantes au hasard dans différents groupes afin d'évaluer les effets de variables précises sur les réponses. En contrôlant des variables précises, cette approche permet d'établir des liens de causalité, de sorte que l'équipe de recherche peut attribuer des changements dans l'opinion publique aux variables présentées. Cette méthode peut également réduire les biais par la répartition aléatoire, et permet la répétition d'une étude.

L'essai contrôlé randomisé simulait une situation réelle dans laquelle les répondants et répondantes devaient s'imaginer en train d'effectuer des recherches et de demander des soumissions d'assurance habitation. On leur a ensuite présenté un service hypothétique appelé Système d'assurance ouvert. Le Système d'assurance ouvert était décrit comme un service de portabilité des données conférant aux gens le droit et la capacité de faire transférer les données les concernant entre des fournisseurs de services de leur choix. On a aussi informé les gens qu'en se joignant au Système d'assurance ouvert, ils auraient la possibilité de faire transférer les données détenues par leur assureur actuel à un assureur potentiel ou à une application tierce afin d'accéder à un nouveau service. Les répondants et répondantes ont été répartis de façon aléatoire dans des groupes ciblant l'une des caractéristiques suivantes de la portabilité des données :

- **Les économies** : faibles ou élevées; le montant des économies hypothétiques que l'on peut réaliser en se joignant au Système d'assurance ouvert, selon les éléments d'information partagés.
 - Les économies possibles sur les coûts d'assurance étaient soit de 0,5 %, soit de 5 %.
- **Surveillance** : publique ou privée, selon que l'organisation supervisant le service de portabilité des données était décrite comme étant gérée ou hébergée.
 - La supervision présentée était réalisée soit par le gouvernement soit par l'industrie.
- **Encadrement** : opération ou communication.
 - Les répondants et répondantes se sont vu présenter soit des messages portant sur un guichet unique (cadre d'opération), soit des messages sur la possibilité de chercher et de comparer des renseignements facilement en un même endroit (cadre de communication).

Le sondage a fait appel à des outils novateurs afin de prendre en charge cette simulation ainsi que la collecte de renseignements personnels. Afin de préserver l'anonymat des répondants et répondantes, les renseignements personnels étaient automatiquement supprimés de l'outil de sondage lorsque les gens passaient à la page suivante, et n'étaient conservés d'aucune façon pendant ou après la simulation. Pour ce faire, on a ajouté un script à la programmation du sondage qui supprimait tous les renseignements saisis dans la plateforme lorsque les gens passaient à la page suivante. Les seules données conservées étaient celles indiquant si le répondant ou la répondante avait répondu à la question. Plus loin au cours du sondage, les gens devaient indiquer les champs de données du formulaire fictif de demande d'assurance qu'ils seraient prêts à partager avec un tiers hypothétique dans le cadre d'un système d'assurance ouvert.

Une fois la simulation commencée, on a informé les répondants et répondantes que le sondage était réalisé pour le compte du gouvernement du Canada. On les avait aussi avisés au préalable que leur participation était volontaire et confidentielle et qu'ils pouvaient y mettre fin à tout moment, que ce soit avant ou pendant la simulation. Enfin, on leur a indiqué, au terme de la simulation, que celle-ci visait à déterminer l'importance et la valeur que la population canadienne accorde à la portabilité des données sur le marché, que leurs

renseignements personnels ne seraient pas partagés, conservés ou stockés, que le tiers hypothétique n’existait pas, et donc que leurs réponses demeuraient anonymes.

La population ciblée par le sondage était les Canadiens et Canadiennes participant à l’industrie de l’assurance. Le choix de cette industrie a été fait conjointement par l’équipe du projet et les spécialistes en économie du Bureau de la concurrence. On cherchait une industrie où la portabilité des données s’avérerait influente et entraînerait des répercussions sur la concurrence, et qui est adaptée à la réalisation d’essais contrôlés randomisés (une industrie dans laquelle les consommateurs et consommatrices sont confinés et où il peut être difficile de changer de fournisseur).

Les répondants et répondantes au sondage ont été sélectionnés à partir d’une liste de membres inscrits à un panel en ligne. Puisque les échantillons utilisés dans les enquêtes par panel en ligne sont basés sur le libre choix et non sur un échantillon probabiliste aléatoire, aucune estimation formelle de l’erreur d’échantillonnage ne peut être calculée. La répartition régionale suivante a été obtenue pour le sondage :

| Groupe cible | Répondants |
|--|--------------|
| Canada (total) | 3 046 |
| Atlantique | 198 |
| Québec | 701 |
| Ontario | 1 173 |
| Man./Sask. | 204 |
| Alberta | 350 |
| C.-B. et territoires (régions combinées) | 420 |

De plus amples renseignements quant à la méthodologie utilisée pour ce sondage se trouvent à l’annexe A.

Valeur du contrat

La valeur de ce contrat s’élève à 95 586,70 \$ (TVH incluse).

À propos du rapport

Le présent rapport commence par un sommaire des principales constatations et conclusions de l’étude, suivi d’une analyse détaillée des données du sondage. Les différences significatives entre les sous-groupes sont mises en évidence lorsque pertinentes. Un document distinct renferme pour sa part un ensemble de tableaux croisés présentant les résultats obtenus à toutes les questions en fonction de segments de la population définis par région et autres caractéristiques démographiques. Dans l’analyse détaillée, chacun de ces tableaux est associé à une question du sondage.

Dans le présent rapport, les résultats quantitatifs sont exprimés en pourcentage, à moins d’avis contraire. Il est possible que la somme des résultats ne soit pas égale à 100 % en raison de l’arrondissement des nombres ou de réponses multiples. Il est également possible que les résultats nets mentionnés dans le texte ne correspondent pas exactement aux résultats individuels figurant dans les tableaux en raison de l’arrondissement.

Principales constatations

Situation d'assurance actuelle et expérience en matière de changement

- Plus de huit personnes sur dix détiennent une assurance automobile et une assurance habitation, mais les gens sont moins nombreux à souscrire à une assurance vie et à une assurance maladie.
- Les ménages dépensent en moyenne 3 806 \$ par année en assurance, pour toutes les catégories.
- Un faible pourcentage a changé d'assureur au cours des trois dernières années, et la majorité n'a rencontré que peu de difficultés au cours du processus. Le quart des gens ont quant à eux envisagé de changer d'assureur au cours des 12 derniers mois.

Préoccupations générales en matière de confidentialité des données

- Les deux tiers des Canadiens et Canadiennes se disent préoccupés par la confidentialité des données en général, dont quatre sur dix qui se disent très préoccupés à ce sujet.
- Les niveaux de préoccupations les plus élevés se retrouvent en Colombie-Britannique, dans les territoires, au Manitoba et en Saskatchewan, ainsi que chez les 55 ans et plus.

Connaissances et perceptions relatives à la portabilité des données

- Les connaissances sur la portabilité des données sont limitées, environ la moitié des répondants et répondantes indiquant ne pas du tout connaître ce concept. Le niveau de connaissances à ce sujet est plus élevé chez les hommes, les Canadiens et Canadiennes plus jeunes, les titulaires d'un diplôme universitaire et les membres de groupes en quête d'équité.
- La portabilité des données est considérée comme relativement risquée, environ quatre personnes sur dix jugeant qu'il serait risqué ou très risqué de se joindre à un tel système. Une telle opinion est plus répandue chez les personnes qui affirment en savoir plus à ce sujet. Le risque perçu est plus prononcé en Colombie-Britannique et dans les territoires, ainsi que chez les 55 ans et plus et les personnes qui connaissent mieux la portabilité des données.
- Quatre autres personnes sur dix accordent quant à elles un niveau de risque de 3 sur une échelle de 1 à 5, ce qui pourrait indiquer de l'incertitude ou encore un manque de connaissances. Enfin, un faible pourcentage, soit un peu plus d'une personne sur dix, trouve que la portabilité des données n'est pas très risquée.

Attitudes à l'égard du Système d'assurance ouvert

- La moitié des répondants et répondantes indiquent qu'ils adopteraient le Système d'assurance ouvert, et trois sur dix affirment être très susceptibles de le faire.
- Les hommes, les personnes plus jeunes et les membres d'un groupe en quête d'équité se montrent plus disposés à adopter le système. Les personnes qui ont une certaine notion de la portabilité et qui se préoccupent peu de la confidentialité des données sont aussi plus susceptibles d'indiquer qu'elles adopteraient le Système d'assurance ouvert.

Disposition à partager ses renseignements personnels

- Les répondants et répondantes seraient davantage disposés à partager avec un tiers hypothétique des données sur leur statut de propriétaire ou de locataire, le type de propriété habitée et le type de chauffage utilisé. Environ le quart choisirait de ne rien partager.
- Une fois la structure des économies potentielles présentée, le groupe à prime élevée s'est montré légèrement plus disposé que le groupe à prime faible à partager ses données.
- Les répondants et répondantes devaient indiquer, en faisant glisser un curseur sur une échelle, le montant minimum des économies annuelles qu'ils devraient tirer du Système d'assurance ouvert pour accepter de partager un élément d'information. Pour près de la moitié, le système devrait leur permettre d'économiser au moins 10 \$ par année.

Intérêt pour un bulletin d'information sur le Système d'assurance ouvert

- Quatre personnes sur dix s'inscriraient à un bulletin d'information par courriel ou message texte afin d'en savoir plus sur le Système d'assurance ouvert.

Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieure d'Environics, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.

Sarah Robertson
Vice-présidente principale, Affaires publiques
Environics Research Group
sarah.roberton@environics.ca

Fournisseur : Environics Research Group
Numéro de contrat de TPSGC : CW2242700
Date du contrat initial : 12 octobre 2022
Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec ISDE à l'adresse : publicopinionresearch-recherchesurlopinionpublique@ised-isde.gc.ca

