



**RECHERCHE QUALITATIVE SUR LES
GUICHETS AUTOMATIQUES BITCOIN
DANS LES COMMERCES CANADIENS
- Rapport définitif -**

**Préparé pour :
L'Agence du revenu du Canada
Mars 2018**

Numéro d'inscription de la ROP : ROP 066-17

Numéro du contrat : 46575-189946/001/CY

Coût du contrat : 32 973,40 \$

Date d'attribution du contrat : 21 décembre 2017

Date de livraison : 22 mars 2018

This report is also available in English.

Pour de plus amples renseignements :

Relations Médias/Media Relations

Agence du revenu du Canada/Canada Revenue Agency

555, avenue MacKenzie 4^e étage/4th Floor – 555 MacKenzie Avenue

Ottawa (Ontario) K1A 0L5

media.relations@cra-arc.gc.ca



4145, chemin North Service, Burlington (Ontario) L7L 6A3, 905-577-4040

www.sageresearch.ca

TABLE DES MATIÈRES

	<u>Page</u>
SOMMAIRE	1
CONTEXTE DE LA RECHERCHE	10
CARACTÉRISTIQUES DES GUICHETS AUTOMATIQUES BITCOIN	16
NIVEAU D'UTILISATION	19
RAISONS DE L'INSTALLATION D'UN GUICHET AUTOMATIQUE BITCOIN.....	21
UTILISATEURS DES GUICHETS AUTOMATIQUES BITCOIN	26
UTILISATION DU BITCOIN PAR LES COMMERCES.....	34

ANNEXE : Méthode
 Questionnaires de sélection
 Horaire des entrevues

SOMMAIRE

Les cryptomonnaies, comme le bitcoin, sont difficiles à retracer en raison de leur nature décentralisée, de sorte qu'elles échappent au contrôle des banques centrales, des institutions financières et des gouvernements. Cette décentralisation peut donner lieu à des cas d'inobservation des règles fiscales en raison de la sous-déclaration ou de la non-déclaration d'un revenu ou de gains en capital. Les cryptomonnaies font également partie de la nouvelle façon de faire des affaires par voie numérique. L'Agence du revenu du Canada veut comprendre comment les cryptomonnaies modifient la façon dont les Canadiens font des affaires et comprennent leurs obligations fiscales.

Le présent projet de recherche qualitative visait à étudier l'usage du bitcoin et d'autres cryptomonnaies en menant une étude auprès de propriétaires de commerces canadiens qui ont des guichets automatiques bitcoin dans leurs établissements. Tous les guichets automatiques traitaient le bitcoin, mais environ la moitié traitait une ou plusieurs autres cryptomonnaies. Les participants ont été interrogés au sujet des autres cryptomonnaies traitées par leur guichet automatique, mais comme la plupart de leurs commentaires concernaient le bitcoin, le présent rapport fait généralement référence au bitcoin. L'Agence veut comprendre les raisons de l'installation d'un guichet automatique bitcoin dans un commerce, la valeur perçue d'un tel appareil pour les commerces et leurs clients, et les attitudes à l'égard de l'observation fiscale dans le monde commercial de la cryptomonnaie.

Les principaux objectifs de la recherche étaient d'étudier les éléments suivants :

- le processus décisionnel à l'origine de l'installation d'un guichet automatique bitcoin (p. ex., décision opérationnelle personnelle ou directive d'entreprise);
- les perceptions de qui sont les utilisateurs des guichets automatiques bitcoin;
- les raisons pour lesquelles les clients des commerces utilisent les guichets automatiques bitcoin;
- la valeur perçue des guichets automatiques bitcoin pour les commerces et leurs clients;
- les façons possibles d'intégrer les guichets automatiques bitcoin et le bitcoin aux activités actuelles des commerces;
- toutes les procédures normales d'exploitation utilisées pour surveiller le change de devises au moyen de transactions aux guichets automatiques bitcoin ou avec les clients (p. ex., connaissance potentielle ou ignorance volontaire d'activités illicites).

L'Agence utilisera les renseignements recueillis dans le cadre de la recherche pour :

- mettre au point ses méthodes de vérification et améliorer ses capacités d'évaluation des risques en comprenant mieux la valeur perçue des guichets automatiques bitcoin;
- améliorer les efforts d'éducation concernant l'observation des règles fiscales applicables au bitcoin en comprenant mieux qui sont les propriétaires des commerces et quels facteurs financiers, sociaux, culturels et géographiques influencent leur comportement.

Vingt entrevues téléphoniques individuelles approfondies ont été menées du 24 janvier au 9 février 2018 auprès de commerces de détail qui ont un guichet automatique bitcoin sur les lieux. L'échantillon de participants interrogés comprenait divers types de commerces de détail de différentes régions du Canada. Les participants admissibles étaient les propriétaires ou les gérants d'un commerce. Un des participants travaillait pour le siège social d'une chaîne qui avait des guichets automatiques bitcoin dans plusieurs de ses établissements.

Il s'agissait d'une recherche qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats reflètent l'opinion des participants concernant les sujets examinés et ne peuvent pas être considérés comme étant l'opinion de l'ensemble de la population sur le plan statistique. La recherche qualitative permet toutefois d'obtenir des réponses riches et approfondies qu'il n'est pas possible d'obtenir au moyen d'autres méthodes de recherche. L'aperçu et l'orientation fournis par la recherche qualitative en font l'outil tout désigné pour étudier les opinions et les expériences des détaillants ayant un guichet automatique bitcoin dans leurs établissements.

Contexte de la recherche

Nombre et répartition des guichets automatiques bitcoin au Canada : Le nombre de commerces canadiens ayant un guichet automatique bitcoin est petit, mais augmente. Par exemple, de la mi-décembre 2017 à la troisième semaine de février 2018, le nombre d'établissements possédant ce type de guichet a augmenté de plus de 20 %. La liste compilée pour cette recherche comprenait 300 commerces.

C'est dans les dépanneurs que l'on retrouve le plus fréquemment les guichets automatiques bitcoin. Viennent ensuite les cafés et les bars ou pubs. On trouve également ce type de guichets dans de nombreux types de commerces, bien qu'ils soient peu nombreux.

Prix du bitcoin : Le prix du bitcoin au cours des mois précédant et durant la recherche était très instable. Du début octobre à la mi-décembre 2017, le prix du bitcoin est passé d'environ 5 500 \$ à un peu plus de 25 000 \$. Il a ensuite chuté à environ 10 500 \$ vers la fin des travaux de recherche le 9 février 2018.

Entente des participants concernant les guichets automatiques bitcoin : En général, les participants n'étaient pas propriétaires des guichets, qui appartenaient plutôt à un opérateur de guichet automatique bitcoin. Qui plus est, les participants n'avaient pas accès aux renseignements sur les transactions effectuées au moyen des guichets. Les participants ont également déclaré qu'ils ne sont pas tenus de surveiller qui utilisent les appareils ou les raisons pour lesquelles les utilisateurs se servent de ces appareils. Leurs perceptions des utilisateurs des guichets automatiques bitcoin reposent essentiellement sur une observation ponctuelle des utilisateurs et sur les conversations occasionnelles qu'ils ont eues avec eux, et le niveau d'attention qu'ils accordent aux utilisateurs des guichets automatiques bitcoin dans le cadre de leurs activités varie d'un participant à l'autre.

Tous les participants ont affirmé que leur obligation envers l'opérateur de guichets automatiques bitcoin se résume à lui fournir de l'électricité et Internet. La majorité des participants ont déclaré que c'est tout ce qu'ils ont fait. Certains participants ont aussi mentionné qu'ils assuraient la sécurité physique de l'appareil et veillaient à ce qu'il soit fonctionnel, ou qu'ils aidaient les nouveaux utilisateurs en leur fournissant des instructions de base, si leur personnel avait le temps, l'intérêt et les connaissances nécessaires pour le faire. Un seul participant gérait l'argent conservé

dans le guichet automatique bitcoin; pour les autres participants, cette responsabilité incombe plutôt à l'opérateur du guichet.

Évaluation générale des connaissances des participants sur le bitcoin et les cryptomonnaies : L'une des théories relatives aux « pionniers » dans l'utilisation de guichets automatiques bitcoin est qu'il s'agit de passionnés de bitcoin et de cryptomonnaie et que leur intérêt personnel les a poussés à installer ce type d'appareil dans leur commerce. Cette théorie ne s'appliquait en fait pas à la plupart des participants. En effet, la plupart des participants ont installé un guichet automatique bitcoin dans leur commerce simplement pour faire croître leurs affaires, l'augmentation de l'achalandage et l'obtention d'un revenu par l'intermédiaire de l'opérateur du guichet automatique bitcoin étant les deux raisons invoquées le plus souvent. Pendant les entrevues, la plupart des participants n'ont pas été perçus comme des experts ou des passionnés et ne se sont pas décrits comme tels. Un seul participant parmi les 20 participants interrogés était clairement un passionné de bitcoin et de cryptomonnaie. Ce participant échangeait lui-même de la cryptomonnaie et affirmait que la « principale raison » pour laquelle il avait fait installer un guichet automatique bitcoin dans son commerce était notamment pour son usage personnel.

Niveau d'utilisation

La majorité des participants ont indiqué que le guichet automatique bitcoin était en moyenne utilisé par deux à cinq personnes par jour. Certains participants ont indiqué que le guichet était utilisé en moyenne par plus de cinq personnes par jour, et plusieurs participants ont affirmé qu'il était utilisé par 10 personnes ou plus par jour. L'estimation la plus élevée a été fournie par le propriétaire d'un dépanneur, qui affirmait que le guichet était utilisé par 20 à 30 personnes par jour.

Voici quelques observations des participants concernant les tendances d'utilisation :

- Il faut du temps avant que l'utilisation d'un nouveau guichet automatique bitcoin gagne en popularité. Cela s'explique par le fait que presque tous les utilisateurs ne sont pas des clients existants, mais plutôt des gens qui visitent le commerce spécifiquement pour utiliser le guichet automatique bitcoin. Il faut du temps aux personnes intéressées à utiliser un guichet automatique bitcoin pour découvrir son emplacement.
- Certains participants ont déclaré que le niveau d'utilisation de leur guichet automatique bitcoin a diminué dans la foulée de la chute du prix du bitcoin après la hausse de décembre 2017, et que l'utilisation a augmenté au cours des derniers mois de 2017 à mesure que le prix du bitcoin a augmenté. Les participants ont supposé que cette tendance était attribuable à l'intérêt que suscitait le bitcoin chez les utilisateurs comme moyen d'investissement. Le participant qui est un passionné de cryptomonnaie a plutôt émis un avis contraire : selon lui, l'utilisation du guichet a généralement augmenté à mesure que le prix du bitcoin a diminué. Encore une fois, cette tendance semblait être influencée par les investissements en bitcoin.

Raisons de l'installation d'un guichet automatique bitcoin

Prise de la décision d'installer un guichet automatique bitcoin : La vaste majorité des participants ont déclaré qu'ils ont décidé de faire installer un guichet automatique bitcoin dans leur commerce après une visite de vente d'un opérateur de guichets automatiques bitcoin. Certains participants ont indiqué qu'ils avaient eux-mêmes entamé le processus d'installation d'un guichet automatique bitcoin dans leur commerce.

On a demandé à certains participants quel « boniment » a utilisé l'opérateur. La première chose qu'ont mentionnée ces participants est que l'opérateur leur a dit que l'installation d'un guichet automatique bitcoin ferait augmenter l'achalandage de leur commerce, ce qui aiderait à faire augmenter leurs ventes. Dans son boniment, l'opérateur n'a toutefois pas parlé abondamment de la rétribution financière qu'il versera directement à l'exploitant du commerce.

Facteurs de décision : Les deux raisons invoquées le plus souvent pour l'installation d'un guichet automatique bitcoin étaient l'augmentation de l'achalandage du commerce et donc des ventes, et la rétribution financière versée par l'opérateur du guichet. Certains participants ont affirmé que le marketing était un facteur important. L'un des participants a indiqué que la « principale » raison pour laquelle il avait fait installer un tel guichet était pour son usage personnel.

- *Augmentation de l'achalandage se traduisant par une hausse des ventes* : Presque tous les participants ont affirmé qu'il s'agissait de la principale raison pour laquelle ils ont fait installer un guichet automatique bitcoin dans leur commerce. Tous les participants ont indiqué que l'achalandage a augmenté à la suite de l'installation du guichet automatique bitcoin. Cependant, presque tous les participants ont aussi affirmé que la hausse des ventes attribuable à l'augmentation de l'achalandage était, à divers degrés, moins importante que ce qu'ils avaient espéré. Lorsqu'on leur a demandé si les utilisateurs du guichet automatique bitcoin achetaient aussi des produits ou des services dans leur commerce, presque tous les participants ont affirmé que la plupart voire tous les utilisateurs n'achetaient rien. Les utilisateurs du guichet automatique bitcoin viennent plutôt dans le commerce pour utiliser le guichet, puis ils s'en vont. Un autre point soulevé par les participants est que presque aucun des utilisateurs du guichet n'est un client régulier du commerce.

La majorité des participants ont indiqué que certains utilisateurs font parfois des achats, mais qu'ils sont peu nombreux. Les utilisateurs qui font des achats achètent généralement des articles de faible valeur, comme un café ou une carte de téléphone. Combinées au nombre de personnes qui se rendent sur place pour utiliser le guichet automatique bitcoin, les répercussions financières sont faibles. Comme l'a indiqué un participant, « ce n'est pas rien », mais les répercussions financières ne sont pas pour autant importantes.

- *Rétribution financière versée par l'opérateur du guichet automatique bitcoin* : Il existe deux modèles de rétribution – un loyer mensuel fixe ou un pourcentage des frais de transaction associés à l'utilisation du guichet automatique bitcoin.
 - Loyer mensuel : Le loyer mensuel est l'entente la plus courante utilisée par plus des trois quarts des participants. Le loyer allait de 150 \$ par mois à 550 \$ par mois. Le loyer le plus souvent mentionné était de 200 \$ à 300 \$.
 - Pourcentage des frais de transaction associés à l'utilisation du guichet automatique bitcoin : Quatre participants n'ont pas reçu un loyer, mais plutôt un petit pourcentage des frais de transaction associés à l'utilisation du guichet automatique bitcoin. Ils n'ont toutefois pas indiqué le montant qu'ils recevaient habituellement. Deux participants ont affirmé qu'ils touchaient un assez bon revenu lorsque le prix du bitcoin était en hausse et que l'utilisation du guichet automatique bitcoin était élevée, mais que ce revenu a diminué lorsque le prix du bitcoin a chuté, tout comme l'utilisation du guichet automatique bitcoin. Les deux autres participants ont dit que le revenu touché n'était pas très important compte tenu du niveau d'utilisation du guichet automatique bitcoin et du faible pourcentage des frais.

Certains participants ont indiqué que la rétribution versée par l'opérateur du guichet automatique bitcoin variait selon le niveau d'utilisation du guichet.

L'un des participants recevait une rétribution en bitcoins, alors que tous les autres recevaient une rétribution en dollars canadiens.

- *Marketing* : Certains participants avaient un guichet automatique bitcoin pour des raisons de marketing. Les avantages relatifs au marketing mentionnés par les participants incluaient : a) la bonne intégration du guichet aux activités du commerce (p. ex., un commerce spécialisé dans la technologie), b) la projection d'une image d'un commerce « à la mode », c) l'obtention de l'attention des médias.
- *Usage personnel* : L'un des participants, un passionné et un investisseur de cryptomonnaie, a déclaré qu'il s'agissait de l'une des raisons pour lesquelles il a fait installer un guichet automatique bitcoin dans son commerce.

Intention de conserver le guichet automatique bitcoin : Presque tous les participants prévoyaient garder le guichet automatique bitcoin. La principale raison pour laquelle ils souhaitent garder le guichet est qu'il leur procure un revenu, principalement grâce à la rétribution financière que leur verse l'opérateur, mais aussi en raison de la petite augmentation des ventes qui en découle. Le guichet a également besoin de peu d'entretien (sauf pour le participant qui gère l'argent conservé dans le guichet); tout ce que doivent faire les détaillants est fournir l'électricité et Internet.

Cependant, certains participants ont émis des réserves pour l'une des deux raisons suivantes :

- *Clientèle indésirable utilisant le guichet automatique bitcoin* : Cette raison a été mentionnée par deux participants. L'un des participants était le gérant d'un commerce qui était très mécontent des types de personnes qui utilisent le guichet automatique bitcoin (qu'il qualifiait de « jeunes criminels »). L'autre participant a indiqué que la clientèle de l'un de ses commerces munis d'un guichet automatique bitcoin posait problème et qu'il envisageait de retirer le guichet de cet emplacement, mais que la clientèle des autres commerces munis d'un guichet automatique bitcoin ne posait pas problème.
- *Augmentation des escroqueries au bitcoin* : Des gens se sont rendus dans les commerces de certains participants pour utiliser le guichet automatique bitcoin à la suite d'une escroquerie. Selon ces participants, il ne s'agit pas d'un problème important pour le moment, mais si cette utilisation des guichets devient pratique courante, ils envisageraient de retirer le guichet automatique bitcoin de leur commerce parce qu'ils ne veulent pas nuire à leur clientèle ou être associés à des escroqueries.

Utilisateurs des guichets automatiques bitcoin

« *Clients visitant un commerce pour utiliser le guichet automatique bitcoin* » : Tous les participants ont indiqué que la plupart voire la totalité des utilisateurs de leur guichet automatique bitcoin ne sont pas des clients réguliers, mais plutôt de nouveaux clients qui visitent leur commerce spécifiquement pour utiliser le guichet.

Profil démographique perçu des utilisateurs des guichets automatiques bitcoin : Même s'il n'y avait pas de vaste consensus sur le profil démographique, deux tendances sont ressorties : 1) les utilisateurs sont plus susceptibles d'être des hommes que des femmes et 2) les utilisateurs ont tendance à être plus jeunes (personnes « dans la vingtaine » ou âgées de 20 à 50 ans).

Raisons perçues de l'utilisation des guichets automatiques bitcoin : Les raisons perçues de l'utilisation du guichet automatique bitcoin comprenaient un investissement, la commission d'un acte répréhensible quelconque, et l'achat de bitcoins afin d'acheter des articles en ligne. Il existe également une quatrième raison, présentée dans une section distincte. Il s'agit des escroqueries.

- *Investissement* : Presque tous les participants croient que la vaste majorité des utilisateurs des guichets automatiques bitcoin utilisent ces derniers pour investir des bitcoins. En effet, un peu plus de la moitié des participants croyaient qu'il s'agissait de la seule raison pour laquelle les gens utilisaient le guichet automatique bitcoin de leur commerce.
- *Commission d'un acte répréhensible quelconque* : Un peu moins de la moitié des participants avaient l'impression que certains des utilisateurs du guichet automatique bitcoin étaient impliqués dans un acte répréhensible quelconque. Il est important de noter qu'il s'agissait d'une impression ou d'un soupçon, et non d'une certitude. Deux participants soupçonnaient que la majorité des utilisateurs du guichet automatique bitcoin étaient impliqués dans un acte répréhensible quelconque. Toutefois, la plupart des participants qui soupçonnaient un acte répréhensible étaient d'avis que seulement une minorité des utilisateurs étaient impliqués dans ce type d'acte.

Deux catégories d'actes répréhensibles soupçonnés ont été mentionnées : des activités illicites et un évitement fiscal sur un revenu légal. Les deux catégories ont été mentionnées par trois à cinq participants. Deux sous-catégories ont été mentionnées en ce qui a trait à l'évitement fiscal sur un revenu légal : a) les investisseurs de bitcoins qui ne paient pas d'impôt sur des gains en capital et b) les gens qui convertissent un revenu en espèces légal (p. ex., des pourboires, des frais de taxi) en bitcoins pour éviter de payer de l'impôt.

- *Achat de bitcoins afin d'acheter des articles en ligne* : Quelques-uns des participants ont affirmé qu'ils croyaient que certains des jeunes utilisateurs du guichet automatique bitcoin utilisaient le guichet pour acheter de petites quantités de bitcoins afin de pouvoir acheter des articles en ligne.

Victimes d'escroqueries au bitcoin : Les victimes d'escroqueries au bitcoin sont un autre type d'utilisateur des guichets automatiques bitcoin. Sept des vingt participants ont mentionné que les escroqueries au bitcoin étaient l'une des raisons pour lesquelles les gens utilisaient leur guichet. Cinq de ces participants ont d'ailleurs intercepté les victimes dans leur commerce et ont réussi à leur éviter d'être escroquées. En tout, ces cinq participants ont été témoins de 16 escroqueries.

Lorsqu'on a demandé aux autres participants s'ils avaient remarqué des utilisateurs qui auraient pu être victimes d'une escroquerie, ils ont déclaré qu'ils n'avaient rien remarqué de tel, certains ne

sachant même pas que des escroqueries au bitcoin étaient commises. Il se peut toutefois que ces autres participants n'aient pas remarqué les victimes d'une escroquerie. Les participants qui ont repéré les victimes d'une escroquerie ont indiqué que les victimes ne leur ont pas adressé la parole et qu'elles ne leur ont pas dit ce qui se passait. Ce sont plutôt eux qui ont remarqué quelque chose qui sortait de l'ordinaire et qui ont pris l'initiative d'aborder la personne pour lui demander ce qui se passait. Si un détaillant ne surveille pas activement les utilisateurs d'un guichet automatique bitcoin, ne reste pas à l'affût des comportements inhabituels, et n'est pas disposé à parler aux utilisateurs, il ne repérera pas les victimes d'une escroquerie.

Selon les participants, l'escroquerie la plus courante implique une personne qui prétend travailler pour l'Agence du revenu du Canada. Un autre type d'escroquerie implique une personne qui prétend travailler pour la police.

Les participants ont mentionné deux types de profils démographiques chez les victimes : 1) les personnes âgées (principalement les femmes âgées) et 2) les nouveaux arrivants (tous des femmes).

On a demandé à certains participants si des mises en garde contre la fraude étaient affichées dans leur commerce et la moitié d'entre eux ont répondu oui. Le cas échéant, la plupart des mises en garde avaient été affichées par l'opérateur du guichet automatique bitcoin.

Raisons d'utiliser un guichet automatique bitcoin au lieu de l'un des moyens d'échange en ligne : On a demandé à certains participants pour quelle raison ils croient que certaines personnes utilisent un guichet automatique bitcoin au lieu de l'un des moyens d'échange en ligne. Leurs opinions étaient les suivantes :

- Un guichet automatique bitcoin est « plus facile » et « plus pratique » à utiliser qu'un moyen d'échange en ligne.
- Un guichet automatique bitcoin est plus « fiable » : Certains participants ont affirmé que la présence physique d'un guichet automatique bitcoin peut le faire paraître plus fiable qu'un moyen d'échange en ligne.
- Les limites de transaction peuvent être plus élevées sur les guichets automatiques bitcoin comparativement aux échanges en ligne.

Utilisation du bitcoin par les commerces

Un seul des 20 participants utilisait le bitcoin dans le cadre de ses activités. Les autres participants n'utilisaient pas le bitcoin ou toute autre cryptomonnaie dans le cadre de leurs activités.

Le participant qui utilisait le bitcoin dans le cadre de ses activités était le même participant de l'échantillon qui recevait des paiements en bitcoins de l'opérateur du guichet automatique bitcoin. Il utilisait ces paiements à deux fins :

- L'un de ses employés s'intéressait beaucoup aux investissements en bitcoins et lui demandait d'être rémunéré en partie en bitcoins. Le participant a indiqué qu'il utilisait le paiement de l'opérateur du guichet pour payer une partie du salaire de cet employé en bitcoins.
- Le participant a un commerce spécialisé dans la technologie qui vend entre autres des portefeuilles de logiciels à cryptomonnaie et de l'équipement de minage. Il a indiqué que certains des fournisseurs de ces biens acceptent seulement des paiements en bitcoins. Il a également fait remarquer que les fournitures achetées en échange de bitcoins ne représentent qu'un très petit pourcentage des dépenses totales de son commerce consacrées à l'achat de

fournitures. Il paie les fournitures en bitcoins seulement s'il ne peut pas les payer en dollars canadiens.

Pour payer ces achats, le participant achète au besoin des bitcoins spécifiquement à cette fin (il n'utilise pas le paiement en bitcoins que lui verse l'opérateur du guichet automatique, car ce paiement sert à rémunérer son employé).

Il y avait essentiellement trois raisons de ne pas utiliser le bitcoin dans le cadre des activités du commerce :

- Certains participants « n'y ont jamais pensé ».
- Plusieurs participants doutaient que le bitcoin ou la cryptomonnaie soit viable un jour.
- La majorité des participants croyaient que le bitcoin ou un autre type de cryptomonnaie jouerait un jour un rôle dans le commerce de détail, mais pas dans un avenir rapproché. La principale préoccupation des participants à l'égard de l'utilisation du bitcoin est qu'ils croient que sa valeur est trop instable.

Voici les autres préoccupations fréquemment soulevées :

- Le bitcoin et les autres types de cryptomonnaie ne sont pas « réglementés », ce qui, selon les participants, signifie qu'il est dangereux pour une entreprise d'utiliser ce type de devises.
- Le système bancaire ne prend pas en charge le bitcoin et les autres types de cryptomonnaie.

Voici d'autres préoccupations soulevées par un ou plusieurs participants :

- La trop grande valeur des frais associés aux transactions en bitcoins rend l'achat d'articles de moindre valeur en dollars non rentable.
- Les transactions en bitcoins peuvent parfois prendre trop de temps à vérifier.
- Les systèmes de comptabilité des entreprises ne sont pas configurés pour traiter les bitcoins.
- La demande n'est pas suffisamment forte pour justifier une option de paiement en bitcoins.
- Le fournisseur de services de paiement auquel l'entreprise a recours n'offrait pas d'option de paiement en bitcoins.
- Les fournisseurs n'ont pas demandé à être payés en bitcoins.
- Le minage de bitcoins n'est pas écologique en raison de la grande quantité d'énergie utilisée.

Valeur du contrat : 32 973,40 \$ (taxe de vente harmonisée incluse)

Certification de la neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Sage Research Corporation, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique de communication* du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Rick Robson
Vice-président
Sage Research Corporation

CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Le présent chapitre résume les renseignements suivants concernant le contexte dans lequel les entrevues de recherche ont été menées :

- Nombre et répartition des guichets automatiques bitcoin au Canada
- Tendances relatives au prix du bitcoin pendant la recherche
- Entente des participants concernant les guichets automatiques bitcoin
- Évaluation générale des connaissances des participants sur le bitcoin et les cryptomonnaies

Nombre et répartition des guichets automatiques bitcoin au Canada

L'Agence du revenu du Canada a fourni une liste des établissements munis d'un guichet automatique bitcoin tirée d'un site Web public. L'exhaustivité de cette longue liste n'a pas été vérifiée de façon indépendante, mais elle semble contenir la plupart voire la totalité des établissements munis d'un guichet automatique bitcoin au Canada. La liste a été extraite au début janvier 2018.

- Le nombre de commerces munis d'un guichet automatique bitcoin est petit, mais augmente. Selon la liste fournie par l'Agence, 300 commerces sont munis d'un guichet automatique bitcoin au Canada¹.
À partir du moment où le projet de recherche a été préparé à la mi-décembre 2017 jusqu'à la troisième semaine de février 2018, le nombre de commerces canadiens figurant sur la liste du site Web public a augmenté de plus de 20 %.
- C'est dans les dépanneurs que l'on retrouve le plus fréquemment les guichets automatiques bitcoin. Viennent ensuite les cafés et les bars ou pubs².
On trouve également ce type de guichets dans de nombreux types de commerces, bien qu'ils soient peu nombreux.
L'échantillon de participants à la recherche comprenait aussi divers types de commerçants.

Le tableau de la page suivante résume le nombre de commerces munis d'un guichet automatique bitcoin selon le type de commerce, et indique le nombre d'entrevues réalisées selon le type de commerce. Il est à noter qu'en raison du petit nombre de commerces, ces derniers ont été regroupés en catégories afin d'établir des objectifs pour les entrevues selon le type de commerce et de préserver la confidentialité des participants.

¹ Il s'agit du nombre de commerces obtenus à la suite de « l'épuration » de la liste. Pour épurer la liste, l'Agence a par exemple retiré les commerces qui figuraient en double sur la liste, les commerces qui n'étaient plus munis d'un guichet automatique bitcoin, et les commerces qui, selon le site Web, étaient munis d'un guichet automatique bitcoin qui ne fonctionnait plus depuis longtemps.

² Les établissements dont le nom contenait les termes « bar », « pub », « salon », « taverne » et « brasserie » ont été classés dans la catégorie des bars ou pubs.

La liste contenait 17 chaînes, une chaîne étant définie comme un commerce qui possède un guichet automatique bitcoin dans plusieurs de ses établissements. Ces 17 chaînes représentaient 30 % des commerces de la liste. L'une des entrevues a été menée auprès d'un employé du siège social d'une chaîne.

Guichets automatiques bitcoin au Canada et échantillon de participants à la recherche

Catégorie	Type de commerce	Nombre au Canada	Pourcentage	Nombre de cette catégorie au Canada	Pourcentage de la catégorie	Nombre d'entrevues réalisées
1	Dépanneur	128	42,7 %	128	42,7 %	4
2	Café	32	10,7 %	32	10,7 %	2
3	Bar ou pub	31	10,3 %	31	10,3 %	3
4	Commerce de prêt sur salaire ou bureau de prêteur sur gages	17	5,7 %	21	7,0 %	3
	Établissement de change de devises	4	1,3 %			
5	Restaurant rapide (pizzeria, restaurant de chawarma, etc.)	13	4,3 %	28	9,3 %	1
	Autre restaurant	15	5,0 %			
6	Épicerie ou supermarché	11	3,7 %	23	7,7 %	2
	Station-service	4	1,3 %			
	Centre commercial	3	1,0 %			
	Magasin de vêtements	3	1,0 %			
	Pharmacie	2	0,7 %			
7	Centre de conditionnement physique, spa, institut de beauté ou salon de coiffure	9	3,0 %	9	3,0 %	1
8	Commerce spécialisé dans la technologie	6	2,0 %	6	2,0 %	3
9	Boutique de chanvre, boutique de cannabis ou	4	1,3 %	6	2,0 %	0

	boutique de vapotage								
	Magasin d'alcools	2	0,7 %						
10	Kiosque à journaux	3	1,0 %	16	5,3 %	1			
	Hôtel	2	0,7 %						
	Atelier automobile	2	0,7 %						
	Immeuble de bureaux	1	0,3 %						
	Entreprise de distribution d'eau	1	0,3 %						
	Service de messagerie	1	0,3 %						
	Compagnie d'assurances	1	0,3 %						
	Magasin de disques usagés	1	0,3 %						
	Magasin de vêtements et d'outils spécialisés	1	0,3 %						
	Marché aux puces	1	0,3 %						
	Services d'impression et de promotion	1	0,3 %						
	Impossible de déterminer le type de commerce	1	0,3 %						
	Total	300	100,0 %				300		20

La plupart des guichets automatiques bitcoin se trouvent dans quatre provinces : Ontario, Colombie-Britannique, Québec et Alberta.

	Nombre total d'établissements	Pourcentage des établissements	Pourcentage de la population canadienne³	Nombre d'entrevues réalisées
Ontario	134	44,7 %	38,4 %	8
Colombie-Britannique	59	19,7 %	13,3 %	5
Québec	51	17,0 %	23,3 %	4
Alberta	39	13,0 %	11,6 %	2
Manitoba, Saskatchewan, provinces de l'Atlantique	17	5,7 %	13,4 %	1
Total	300	100 %	100 %	20

Prix du bitcoin

Le prix du bitcoin était très instable pendant la recherche. Du début octobre à la mi-décembre 2017, le prix du bitcoin est passé d'environ 5 500 \$ à un peu plus de 25 000 \$. Il a ensuite chuté à environ 10 500 \$ vers la fin des travaux de recherche le 9 février 2018⁴.

Plus précisément, un peu moins de la moitié des participants ont installé leur guichet automatique bitcoin en octobre ou novembre, alors que le prix du bitcoin était en hausse et que le bitcoin suscitait l'attention des médias.

Certains participants ont constaté un lien entre l'utilisation de leur guichet automatique bitcoin et le prix du bitcoin. Ils ont indiqué que le nombre d'utilisateurs était plus élevé lorsque le prix du bitcoin était en hausse et qu'il a diminué quelque peu lorsque le prix du bitcoin a chuté. Selon eux, cette tendance était attribuable au fait que les gens utilisaient les guichets automatiques bitcoin pour faire des investissements en bitcoins.

De plus, les participants ont souvent indiqué que l'instabilité du prix est la raison pour laquelle leur commerce n'accepte pas les paiements en bitcoins ou ne paie pas l'achat de ses fournitures en bitcoins.

Entente des participants concernant les guichets automatiques bitcoin

Habituellement, les guichets automatiques bitcoin qui se trouvent dans les commerces de détail n'appartiennent pas aux propriétaires des commerces, mais plutôt à l'opérateur du guichet

³Le Yukon, les Territoires-du-Nord-Ouest et le Nunavut ne sont pas inclus, et ne comprennent pas d'établissements munis de guichets automatiques bitcoin.

⁴ CBIX.ca (tableaux de l'indice du bitcoin canadien)

automatique bitcoin qui a installé l'appareil. L'un des points clés est que le détaillant n'a pas accès aux renseignements sur les transactions effectuées au moyen des guichets. Les propriétaires des commerces ont également déclaré qu'ils ne sont pas tenus de surveiller qui utilisent les appareils ou les raisons pour lesquelles les utilisateurs se servent de ces appareils. Leurs perceptions des utilisateurs des guichets automatiques bitcoin reposent essentiellement sur une observation ponctuelle des utilisateurs et sur les conversations occasionnelles qu'ils ont eues avec eux, et le niveau d'attention qu'ils accordent aux utilisateurs des guichets automatiques bitcoin dans le cadre de leurs activités varie d'un participant à l'autre. Par exemple, quelques participants ont essayé de parler avec les utilisateurs, alors que certains participants leur prêtaient peu d'attention en raison de leurs tâches ou parce qu'ils étaient peu intéressés par les utilisateurs.

Tous les participants ont affirmé que leur obligation envers l'opérateur de guichets automatiques bitcoin se résume à lui fournir de l'électricité et Internet. La majorité des participants ont déclaré que c'est tout ce qu'ils ont fait.

Un seul participant gérait l'argent conservé dans le guichet automatique bitcoin. Un autre participant a déclaré que l'opérateur lui avait offert de gérer l'argent conservé dans le guichet en échange d'une rétribution financière plus élevée, mais qu'il avait refusé cette offre parce qu'il ne voulait pas assumer cette responsabilité.

En ce qui concerne le participant qui gérait l'argent conservé dans le guichet automatique bitcoin :

- Bien que les limites d'achat et de vente par défaut de l'appareil soient fixées par l'opérateur du guichet automatique bitcoin, le participant avait le pouvoir et l'accès nécessaires pour modifier les limites de façon ponctuelle. Par exemple, le participant a affirmé qu'il a modifié la limite d'achat pour une personne qui souhaitait acheter des bitcoins pour une valeur de 10 000 \$.
- Le participant a mentionné qu'il se fait un devoir de vider régulièrement l'appareil afin que ses dépôts bancaires soient inférieurs à 10 000 \$. Il savait que les banques sont tenues de déclarer les dépôts en espèces de 10 000 \$ et plus et il préférait éviter que ses dépôts soient déclarés.

Plusieurs participants ont signalé qu'ils surveillent l'appareil afin de s'assurer que personne ne le trafique. Néanmoins, quelques participants ont aussi fait remarquer qu'en vertu de leur contrat, ils ne sont pas tenus responsables si le guichet automatique bitcoin se fait voler.

Quelques participants ont dit qu'ils s'assurent que le guichet automatique bitcoin fonctionne. Cependant, l'un des participants a affirmé qu'il n'est pas nécessaire de le faire, car il croit que l'opérateur du guichet peut savoir que le guichet ne fonctionne pas à distance.

Certains participants ont affirmé qu'ils aidaient parfois les nouveaux utilisateurs du guichet automatique bitcoin en leur fournissant des instructions de base, mais la majorité ont plutôt dit qu'ils indiquaient aux utilisateurs d'appeler l'opérateur du guichet s'ils avaient des questions. Le commerçant n'est pas obligé de répondre aux questions des utilisateurs (c.-à-d. que l'opérateur ne l'exige pas) et il y répondra seulement si son personnel a le temps, les connaissances ou l'intérêt nécessaires pour le faire.

Évaluation générale des connaissances des participants sur le bitcoin et les cryptomonnaies

L'évaluation des connaissances des participants sur le bitcoin et les cryptomonnaies ne faisait pas partie des objectifs de la recherche. On peut toutefois se former un jugement en fonction de la façon dont les participants parlent de leur compréhension du bitcoin.

L'une des théories relatives aux « pionniers » dans l'utilisation des guichets automatiques bitcoin est qu'il s'agit de passionnés de bitcoin et de cryptomonnaie et que leur intérêt personnel les a poussé à installer ce type d'appareil dans leur commerce. Cette théorie ne s'appliquait en fait pas à la plupart des participants. Comme il est décrit plus loin dans le rapport, la plupart des participants ont installé un guichet automatique bitcoin dans leur commerce simplement pour faire croître leurs affaires, l'augmentation de l'achalandage et l'obtention d'un revenu par l'intermédiaire de l'opérateur du guichet automatique bitcoin étant les deux raisons invoquées le plus souvent. Pendant les entrevues, la plupart des participants n'ont pas été perçus comme des experts ou des passionnés et ne se sont pas décrits comme tels. Pour la plupart des participants, l'installation d'un guichet automatique bitcoin était « simplement une décision d'affaires ».

Un seul participant parmi les 20 participants interrogés était clairement un passionné de bitcoin et de cryptomonnaie. Ce participant échangeait lui-même de la cryptomonnaie et affirmait que la « principale raison » pour laquelle il avait fait installer un guichet automatique bitcoin dans son commerce était pour son usage personnel (il avait d'autres raisons également). Il essayait de faire la conversation aux utilisateurs du guichet et leur donnait des conseils, et il avait généralement beaucoup de choses à dire au sujet des cryptomonnaies (p. ex., les entrevues duraient habituellement de 30 à 40 minutes, mais l'entrevue de ce participant a duré près de 1 h 30).

Quelques autres participants ont parlé sciemment, et spontanément, du bitcoin et des cryptomonnaies, mais ils ne semblaient pas avoir un réel engagement personnel envers les cryptomonnaies. En effet, l'un des participants doutait que les cryptomonnaies comme le bitcoin soient viables à long terme.

Caractéristiques des guichets automatiques bitcoin

Date de l'installation du guichet automatique bitcoin

Un peu plus de la moitié des participants avaient fait installer le guichet automatique bitcoin au cours des six derniers mois, tandis que le reste des participants l'avaient fait installer il y a plus longtemps. Certains des participants avaient fait installer l'appareil il y a un an ou plus.

La date d'installation la plus courante était entre octobre et décembre 2017, période pendant laquelle le prix du bitcoin a connu une hausse assez spectaculaire.

Cryptomonnaies traitées par le guichet automatique bitcoin

Tous les guichets automatiques bitcoin traitaient le bitcoin, mais environ la moitié traitaient seulement le bitcoin. Plusieurs participants ne savaient pas si l'appareil traitait d'autres types de cryptomonnaie. On a donc obtenu cette information auprès de sources de renseignements publiques sur les guichets automatiques de cryptomonnaies. Cela démontre à quel point certains participants avaient intrinsèquement peu d'intérêt envers l'appareil.

Les autres appareils qui traitaient un autre type de cryptomonnaie traitaient généralement le litecoin. Quelques-uns des appareils traitaient l'Ethereum, le Bitcoin Cash ou le Ripple.

On a demandé aux participants dont l'appareil traitait plusieurs types de cryptomonnaie leurs impressions au sujet du volume relatif de transactions en bitcoins par rapport au volume de transactions en d'autres types de cryptomonnaie. Certains ont affirmé, à juste titre, que seul l'opérateur du guichet automatique bitcoin possède cette information, alors que d'autres se sont permis de donner leur impression. Ces derniers avaient l'impression que presque toutes les transactions étaient des transactions en bitcoins. L'un des participants (le passionné de cryptomonnaie mentionné précédemment) a fait remarquer que le volume de transactions en litecoins dépendait du prix du litecoin : si le prix chutait, le volume de transactions en litecoins augmentait.

Achat ou achat et vente

Un guichet automatique bitcoin permet seulement l'achat ou permet la vente en plus de l'achat de bitcoins :

- Achat seulement : L'utilisateur peut déposer de l'argent dans le guichet automatique pour obtenir des bitcoins (ou un autre type de cryptomonnaie).
- Achat et vente : L'utilisateur peut aussi vendre des bitcoins en échange d'argent canadien et retirer les profits de la vente du guichet automatique.

Sept des participants avaient un guichet automatique qui permettait seulement la vente de bitcoins, tandis que l'appareil des 13 autres participants permettait à la fois l'achat et la vente.

Deux des participants ne possédaient pas cette information, qui a été obtenue auprès de sources de renseignements publics sur les guichets automatiques de cryptomonnaies.

Voici d'autres observations :

- La plupart des participants dont le guichet automatique permettait l'achat et la vente de bitcoins avaient l'impression que la plupart des transactions effectuées sur l'appareil visaient l'achat de bitcoins.
- Quelques-uns des participants ont fait remarquer que l'opérateur du guichet automatique bitcoin avait choisi le type d'appareil et qu'ils n'avaient rien eu à dire à ce sujet.
- Quelques-uns des participants ayant un guichet automatique qui permettait l'achat et la vente ont également signalé que certains des utilisateurs de l'appareil affirmaient qu'ils avaient visité leur commerce justement parce qu'il était muni du seul guichet automatique bitcoin dans le secteur qui permettait de vendre des bitcoins.

Limites

Des limites s'appliquent à la valeur en dollars des transactions d'achat et de vente effectuées sur les guichets automatiques bitcoin. Ce sujet a été soulevé pendant certaines entrevues, mais, en général, les participants ne connaissaient pas avec exactitude le montant de ces limites. Cette information a donc été obtenue auprès de sources de renseignements publics sur les guichets automatiques de cryptomonnaies.

Souvent, le site Web ne contient pas cette information, mais les participants disposent tout de même des renseignements suivants :

Transactions d'achat	Transactions de vente
1 500 \$ par transaction, jusqu'à un maximum de 10 000 \$ par jour	
De 1 000 \$ à 3 000 \$ selon le niveau de renseignements personnels fournis	
3 000 \$ par transaction	3 000 \$ par transaction
3 500 \$ par transaction	2 000 \$ par transaction
9 000 \$ par transaction	9 000 \$ par transaction
10 000 \$ par transaction (3 participants)	2 900 \$ par transaction (3 participants)

Voici quelques observations :

- Il existe un écart relativement important sur le plan des limites.
- Les limites des transactions de vente sont généralement moins élevées que celles des transactions d'achat. Plusieurs participants ont indiqué qu'ils croyaient que ces limites moins élevées avaient été établies pour réduire le risque que l'appareil manque d'argent.

Frais

On n'a pas interrogé les participants au sujet des frais facturés par l'opérateur du guichet automatique bitcoin. Les renseignements suivants à propos des participants ont plutôt été obtenus auprès de sources de renseignements publiques sur les guichets automatiques de cryptomonnaies, le cas échéant :

	Transactions d'achat	Transactions de vente
Achat seulement	9,6 %	
	12 %	
	12,3 %	
	12,5 %	
	13,6 %	

	Transactions d'achat	Transactions de vente
Achat et vente	7 %	7 %
	8 %	8 %
	9,1 %	9,9 %
	14 %	8 %
	10 %	10 %
	10 %	10 %
	12,2 %	7,4 %
	De 11 % à 15 % (limite établie par paliers selon la taille de la transaction)	10,4 %
	De 12 % à 16 % (limite établie par paliers)	10,3 %
	De 14 % à 18 % (limite établie par paliers)	10,4 %
	21,5 %	3,5 %

Voici quelques observations :

- Les frais varient beaucoup.
- Les frais sont substantiels. Certains participants ont fait remarquer que ces frais rendent les petites transactions trop coûteuses.
- Bien qu'il y ait des exceptions, les frais rattachés aux transactions d'achat sont généralement plus élevés que les frais rattachés aux transactions de vente.

NIVEAU D'UTILISATION

On a demandé aux participants d'estimer le nombre d'utilisateurs du guichet automatique bitcoin de leur commerce. Il est important de noter que ce ne sont que des estimations. Les détaillants n'avaient pas accès aux relevés des transactions et n'étaient pas tenus de surveiller l'utilisation des appareils. Les estimations sont donc fondées sur les impressions qu'ont eues les participants pendant l'exécution de leurs tâches régulières.

Environ le quart des participants n'ont pas fourni d'estimation – soit parce qu'ils ne travaillaient pas dans le commerce à l'instar du participant travaillant au siège social d'une chaîne, soit parce que le guichet automatique bitcoin ne se trouvait pas dans leur champ de vision, soit parce qu'ils n'avaient tout simplement pas cette information – ou n'ont fourni qu'une estimation partielle (gérants de jour).

Parmi les participants qui ont fourni une estimation :

- L'un des participants dont le commerce était muni d'un guichet automatique bitcoin depuis tout juste un mois a indiqué qu'il avait vu seulement quelques personnes se servir de l'appareil pendant cette période. L'un des participants dont le commerce était muni de ce type de guichet depuis tout juste deux mois a mentionné qu'au début, presque aucun utilisateur ne se servait de l'appareil, mais que son niveau d'utilisation a récemment augmenté.

Ces expériences concordent avec une constatation importante présentée dans un chapitre ultérieur, à savoir que presque tous les utilisateurs des guichets automatiques bitcoin sont des personnes qui cherchaient ce type d'appareil et qui ont visité le commerce spécifiquement pour se servir du guichet. Il faut du temps avant que les personnes qui souhaitent utiliser un guichet automatique bitcoin découvrent son emplacement, ce qui explique le faible niveau d'utilisation initial lorsque l'appareil vient d'être installé. Les clients existants des commerces ne sont pas les principaux utilisateurs du guichet automatique bitcoin.

- La majorité des participants ont indiqué que le guichet automatique bitcoin était en moyenne utilisé par deux à cinq personnes par jour (environ la moitié ont affirmé qu'il était utilisé par deux ou trois personnes par jour et environ la moitié ont indiqué qu'il était utilisé par trois à cinq personnes par jour).
- Certains participants ont indiqué que le guichet était utilisé en moyenne par plus de cinq personnes par jour, et plusieurs participants ont affirmé qu'il était utilisé par 10 personnes ou plus par jour. L'estimation la plus élevée a été fournie par le propriétaire d'un dépanneur, qui affirmait que le guichet était utilisé par 20 à 30 personnes par jour.

Voici quelques observations concernant les tendances d'utilisation :

- Comme il a été mentionné précédemment, il faut du temps avant que l'utilisation d'un nouveau guichet automatique bitcoin gagne en popularité, car il faut du temps aux personnes intéressées à utiliser ce type d'appareil pour découvrir son emplacement.
- Certains participants ont déclaré que le niveau d'utilisation de leur guichet automatique bitcoin a diminué dans la foulée de la chute du prix du bitcoin après la hausse de décembre 2017, et

que l'utilisation a augmenté au cours des derniers mois de 2017 à mesure que le prix du bitcoin a augmenté. Les participants ont supposé que cette tendance était attribuable à l'intérêt que suscitait le bitcoin chez les utilisateurs comme moyen d'investissement.

Le participant qui est un passionné de cryptomonnaie a plutôt émis un avis contraire au sujet du lien entre le prix du bitcoin et l'utilisation du guichet automatique bitcoin : selon lui, l'utilisation du guichet a généralement augmenté à mesure que le prix du bitcoin a diminué. Encore une fois, cette tendance semblait être influencée par les investissements en bitcoin.

On a demandé aux participants s'ils ont remarqué des tendances quant à l'utilisation du guichet selon l'heure du jour ou le jour de la semaine. Dans l'ensemble, les participants n'ont observé aucune forte tendance généralisée chez les utilisateurs, et plusieurs participants ont affirmé n'avoir observé aucune réelle tendance. Voici quelques-unes des faibles tendances mentionnées par certains participants :

- Le niveau d'utilisation est plus élevé en soirée, tendance que les participants attribuaient généralement au fait que les gens avaient terminé leur journée de travail.

Cependant, l'un des participants a indiqué qu'il a parlé à un utilisateur du guichet automatique bitcoin, qui lui a dit qu'il préférerait utiliser l'appareil le soir parce que le prix du bitcoin fluctue en soirée en raison des heures de fermeture des marchés d'échange en ligne dans les différents fuseaux horaires (le participant a affirmé qu'il n'a pas vraiment compris ce que lui a dit cet utilisateur).

Cette stratégie de spéculation a été décrite plus en détail par le participant qui est un passionné de cryptomonnaie (le commerce de ce dernier n'est pas ouvert en soirée même s'il a affirmé que la principale raison pour laquelle il avait fait installer le guichet automatique bitcoin était pour son usage personnel). De ce que l'on a compris, l'idée est que les opérateurs de marché de cryptomonnaie à la journée se trouvant sur la côte Est ou dans le fuseau horaire de l'Est dénouent leurs positions en soirée, de sorte que le prix d'une cryptomonnaie peut chuter à court terme par la suite. Il peut donc être avantageux pour un investisseur de bitcoins d'acheter des bitcoins en fin de soirée. Ce participant a aussi parlé quelque peu de la période restreinte pour l'achat de cryptomonnaie, affirmant qu'il est préférable d'acheter de la cryptomonnaie avant que les opérateurs à la journée de l'Europe commencent leur journée.

Ce participant a soulevé deux autres points concernant cette stratégie d'achat : 1) il serait avantageux pour les commerces munis d'un guichet automatique bitcoin qui sont ouverts jusque tard dans la nuit de conserver cet horaire, mais que 2) la plupart des opérateurs de marché de bitcoin à la journée n'excellent pas dans le domaine de la spéculation, car ils ne font pas les recherches nécessaires pour suivre la fluctuation quotidienne des prix.

En outre, ce participant croyait que la spéculation sur séance de cryptomonnaie a quelque peu perdu en popularité aux États-Unis en raison des règles de l'Internal Revenue Service (IRS). Il a affirmé que l'IRS « considère que chaque transaction est imposable », ce qui, selon lui, entraîne des exigences coûteuses concernant la tenue de registres, exigences qui ont découragé certaines personnes de faire de la spéculation sur séance.

- Niveau d'utilisation élevé les jeudis, vendredis et samedis : Aucune théorie claire n'a été énoncée à ce sujet. L'un des participants a indiqué que cette tendance est attribuable au fait que les gens touchent généralement leur paie à la fin de la semaine. Un autre participant a suggéré que les gens achètent des bitcoins pour effectuer des achats en ligne la fin de semaine.

RAISONS DE L'INSTALLATION D'UN GUICHET AUTOMATIQUE BITCOIN

Prise de la décision d'installer un guichet automatique bitcoin

Plusieurs des participants qui étaient les gérants et non les propriétaires des commerces interrogés ont été incapables de dire ce qui a mené à la décision d'installer un guichet automatique bitcoin. Parmi les participants qui savaient ce qui avait mené à cette décision, la vaste majorité a affirmé que la décision a été prise à la suite de la visite d'un opérateur de guichet automatique bitcoin. Certains participants ont indiqué qu'ils avaient eux-mêmes entamé le processus d'installation d'un guichet automatique bitcoin.

On a demandé à certains participants quel « boniment » a utilisé l'opérateur. La première chose qu'ont mentionnée ces participants est que l'opérateur leur a dit que l'installation d'un guichet automatique bitcoin ferait augmenter l'achalandage de leur commerce, ce qui aiderait à faire augmenter leurs ventes.

Fait intéressant, dans son boniment, l'opérateur n'a toutefois pas parlé abondamment de la rétribution financière qu'il versera directement à l'exploitant du commerce. L'une des hypothèses est que les opérateurs sont peut-être plus susceptibles de verser une faible rétribution, du moins au début, afin de réduire les risques qu'ils doivent assumer, et ce, jusqu'à ce qu'ils aient une idée de l'utilisation du guichet automatique bitcoin. Par conséquent, il se peut qu'ils jugent que la promesse d'une augmentation des ventes soit un argument plus persuasif. Cette hypothèse a d'ailleurs été appuyée par plusieurs participants, qui ont affirmé que le montant de la rétribution financière que leur a directement versé l'opérateur a augmenté quelque temps après l'installation du guichet automatique bitcoin et après l'augmentation de l'utilisation du guichet. L'un des participants a d'ailleurs avancé cette théorie, indiquant qu'il croyait que l'opérateur versait seulement une petite rétribution aux commerçants afin d'essayer de réduire les risques si le guichet n'était pas beaucoup utilisé. À cet égard, le participant a fait remarquer qu'un contrat était généralement signé avec l'opérateur et que ce contrat durait deux ou trois ans.

Facteurs de décision

Les deux raisons invoquées le plus souvent pour l'installation d'un guichet automatique bitcoin étaient l'augmentation de l'achalandage du commerce et donc des ventes, et la rétribution financière versée par l'opérateur du guichet. Certains participants ont affirmé que le marketing était un facteur important. L'un des participants a indiqué que la « principale » raison pour laquelle il avait fait installer un tel guichet était pour son usage personnel.

Augmentation de l'achalandage : Presque tous les participants ont affirmé qu'il s'agissait de la principale raison pour laquelle ils ont fait installer un guichet automatique bitcoin dans leur commerce. Tous les participants ont affirmé que le guichet automatique bitcoin a fait augmenter l'achalandage de leur commerce (voir le chapitre précédent sur le niveau d'utilisation pour obtenir

des estimations), à l'exception du participant qui venait de faire installer le guichet et qui n'avait pas encore remarqué une véritable utilisation. Cependant, presque tous les participants ont aussi affirmé que la hausse des ventes attribuable à l'augmentation de l'achalandage était, à divers degrés, moins importante que ce qu'ils avaient espéré.

Lorsqu'on leur a demandé si les utilisateurs du guichet automatique bitcoin achetaient aussi des produits ou des services dans leur commerce, presque tous les participants ont affirmé que la plupart voire tous les utilisateurs n'achetaient rien. Les utilisateurs du guichet automatique bitcoin viennent plutôt dans le commerce pour utiliser le guichet, puis ils s'en vont. Un autre point soulevé par les participants est que presque aucun des utilisateurs du guichet n'est un client régulier du commerce. Par conséquent, le niveau d'utilisation décrit précédemment représente principalement une augmentation de l'achalandage.

- Certains des participants ont déclaré que pratiquement aucun des utilisateurs du guichet automatique bitcoin n'achète quelque chose dans le commerce.
- La majorité des participants ont indiqué que certains utilisateurs font parfois des achats, mais qu'ils sont peu nombreux. Certains participants estimaient que de 10 % à 20 % des utilisateurs faisaient des achats. Les utilisateurs qui font des achats achètent généralement des articles de faible valeur, comme un café ou une carte de téléphone. Combinées au nombre de personnes qui se rendent sur place pour utiliser le guichet automatique bitcoin, les répercussions financières sont faibles. Comme l'a indiqué un participant, « ce n'est pas rien », mais les répercussions financières ne sont pas pour autant importantes.

Si le commerce n'offre pas des articles de faible valeur, les répercussions financières de l'augmentation de l'achalandage sont très faibles. Par exemple, un commerce de type coopérative a indiqué qu'il a vendu un seul forfait d'adhésion pendant toute la période où son commerce était muni d'un guichet automatique bitcoin.

Quelques participants possédant une boutique informatique constituaient l'exception en ce qui a trait à l'achat d'articles de faible valeur. Comme certains acheteurs de bitcoins sont plus technologiques que d'autres, ils ont acheté des articles de grande valeur comme du matériel informatique ou de l'équipement pour le nettoyage d'ordinateurs.

- L'un des participants travaillant dans un dépanneur a indiqué que maintenant, plus de la moitié des utilisateurs du guichet automatique bitcoin achètent quelque chose. Il a toutefois mentionné que le montant du loyer versé par l'opérateur du guichet automatique bitcoin est beaucoup moins élevé que les répercussions financières découlant des ventes.

Rétribution financière versée par l'opérateur du guichet automatique bitcoin : Il existe deux modèles de rétribution – un loyer mensuel fixe ou un pourcentage des frais de transaction associés à l'utilisation du guichet automatique bitcoin.

- *Loyer mensuel :* Le loyer mensuel est l'entente la plus courante utilisée par plus des trois quarts des participants. Le loyer allait de 150 \$ par mois à 550 \$ par mois.
 - Le loyer le plus souvent mentionné était de 200 \$ à 300 \$.
 - Un des participants recevait 550 \$ par mois. Il a affirmé qu'au début, il recevait 150 \$ par mois, mais que le loyer qui lui était versé augmentait à mesure que l'utilisation du guichet

automatique bitcoin augmentait (ce participant estimait qu'en moyenne de 10 à 15 personnes utilisaient le guichet automatique bitcoin chaque jour).

Un autre participant a déclaré que l'opérateur lui avait indiqué que les loyers se situaient généralement entre 150 \$ et 350 \$, selon le volume d'utilisation du guichet automatique bitcoin.

- *Pourcentage des frais de transaction associés au guichet automatique bitcoin :*

Quatre participants n'ont pas reçu un loyer, mais plutôt un petit pourcentage des frais de transaction associés au guichet automatique bitcoin.

- Deux participants ont affirmé qu'ils touchaient un assez bon revenu lorsque le prix du bitcoin était en hausse et que l'utilisation du guichet automatique bitcoin était élevée, mais que ce revenu a diminué lorsque le prix du bitcoin a chuté, tout comme l'utilisation du guichet automatique bitcoin (ils n'ont pas fourni de montant).

Les deux autres participants ont dit que le revenu touché n'était pas très important compte tenu du niveau d'utilisation du guichet automatique bitcoin et du faible pourcentage des frais. Un des participants croyait qu'on lui avait offert un pourcentage plutôt qu'un loyer, car selon lui, il s'agissait d'une tactique de gestion du risque de l'opérateur : si l'utilisation ne s'avérait pas très élevée, une approche axée sur le pourcentage des frais établissait proportionnellement la rétribution payable en fonction du niveau d'utilisation.

- Deux participants se sont vus offrir comme option de recevoir un pourcentage faible ou un pourcentage élevé : ils recevraient le pourcentage élevé s'ils géraient l'approvisionnement d'argent des guichets automatiques bitcoin et le pourcentage faible s'ils choisissaient de ne pas gérer cet aspect. Un de ces participants a choisi de recevoir un pourcentage élevé et il était le seul participant de l'échantillon de recherche chargé de gérer l'approvisionnement d'argent de la machine. L'autre participant a choisi le pourcentage faible, car il ne voulait pas avoir cette responsabilité.

- On a demandé à certains participants qui recevaient un loyer si l'opérateur leur avait donné l'option de plutôt toucher un pourcentage des transactions.

Tous les participants sauf un ont affirmé ne s'être jamais vu proposer cette option. Le participant à qui cette option a été offerte l'a refusée, car il voulait jouir de la certitude et de la prévisibilité d'un loyer mensuel fixe plutôt que d'un montant variable.

Les deux participants qui ne se sont pas vus offrir l'option axée sur le pourcentage ont affirmé qu'ils n'utiliseraient pas cette option si elle leur était proposée :

- Un participant a repris l'argument concernant la certitude et la prévisibilité du loyer. Il a également fait remarquer que le degré élevé de volatilité observé récemment dans le prix du bitcoin entraînerait d'importantes fluctuations du revenu (il assimilait la hausse du prix du bitcoin à l'augmentation de l'utilisation du guichet automatique bitcoin, et la chute du prix du bitcoin à la baisse de l'utilisation).
- L'autre participant n'aimait pas le modèle axé sur le pourcentage de transactions, car il estimait que ce modèle pouvait inciter un détaillant à pousser les gens à effectuer des investissements dans les bitcoins qui ne serviraient pas leurs intérêts. Il a suggéré que les modèles de rétribution utilisés par les opérateurs de guichets automatiques devraient être « réglementés » pour cette raison.

Un participant (qui touchait un pourcentage des frais) a reçu un paiement en bitcoins de l'opérateur. Tous les autres participants ont reçu un paiement en dollars canadiens. Un des participants a mentionné s'être vu offrir l'option de recevoir son loyer en bitcoins, mais a refusé cette option parce qu'il n'aimait pas la volatilité du bitcoin et préférait un revenu stable et prévisible, et que l'objectif du commerce n'était pas de traiter les bitcoins.

- **Marketing** : Certains participants aimaient avoir un guichet automatique bitcoin pour des raisons de marketing. Ces raisons sont les trois suivantes :
 - L'intégration du guichet aux activités de l'entreprise : Deux types d'entreprises ont mentionné ce motif – commerces spécialisés dans la technologie et bureaux de change.
 - La projection d'une image d'un commerce « à la mode » : Quelques commerces, autres que des commerces spécialisés dans la technologie souhaitant néanmoins projeter une image d'un commerce « à la mode », ont invoqué ce motif. Un de ces participants a affirmé qu'il s'agissait réellement de l'unique raison pour laquelle il avait choisi de faire installer un guichet automatique bitcoin, et a fait remarquer que cela était un bon « sujet de discussion » pour ses clients réguliers.
 - Un participant a indiqué qu'il s'agissait d'une façon de susciter l'intérêt des médias, et a précisé avoir en effet obtenu une certaine attention des médias
- **Usage personnel** : L'un des participants, un passionné et un investisseur de cryptomonnaie, a déclaré qu'il s'agissait de la « principale » raison pour laquelle il a fait installer un guichet automatique bitcoin dans son commerce. Il a donné à titre d'exemple la capacité de vendre rapidement sa position s'il apprenait qu'un des moyens d'échange en ligne qu'il utilise est sur le point de connaître un problème ou risque d'être désactivé.

Le participant a également cité deux autres raisons pour lesquelles il a fait installer un guichet automatique bitcoin. La « deuxième raison » visait à augmenter l'achalandage en magasin dans son commerce spécialisé dans la technologie. La « troisième raison » consistait à « relayer de l'information à propos des cryptomonnaies » aux personnes visitant son commerce.

Intention de conserver le guichet automatique bitcoin

On a demandé aux participants s'ils prévoyaient conserver le guichet automatique bitcoin. Abstraction faite des engagements contractuels, presque tous les répondants ont affirmé qu'ils prévoyaient conserver le guichet (en ce qui a trait aux contrats, un participant a indiqué que son contrat comprenait une clause de préavis d'annulation de 30 jours dont chaque partie pouvait se prévaloir). La principale raison pour laquelle ils souhaitent garder le guichet est qu'il leur procure un revenu, principalement grâce à la rétribution financière que leur verse l'opérateur, mais aussi en raison de la légère augmentation des ventes qui en découle. Comme l'a indiqué un des participants, « cela contribue à payer la facture d'électricité ». Le guichet nécessite également peu d'entretien (sauf pour le participant qui gère l'approvisionnement d'argent au guichet); tout ce que doit faire le détaillant est fournir l'électricité et Internet. Quant à l'opérateur, il assume la responsabilité technique de la machine; la machine indique le numéro sans frais de l'opérateur au cas où les utilisateurs ont des questions ou des plaintes à formuler. Compte tenu de la combinaison de certains revenus et des très faibles responsabilités en matière d'entretien, les participants se demandaient en fait pourquoi ils enlèveraient le guichet.

Quant aux participants qui avaient installé un guichet automatique bitcoin pour des raisons de marketing, ils ont indiqué que la machine atteignait leurs objectifs de marketing.

Cependant, certains participants ont émis des réserves pour l'une des deux raisons suivantes :

- *Clientèle indésirable utilisant le guichet automatique bitcoin* : Cette raison a été mentionnée par deux participants. L'un des participants était le gérant d'un commerce qui était très mécontent des types de personnes qui utilisent le guichet automatique bitcoin (qu'il qualifiait de « jeunes criminels ») et souhaitait se débarrasser du guichet – bien que cette décision revienne au propriétaire du commerce. L'autre participant a indiqué que la clientèle de l'un de ses commerces munis d'un guichet automatique bitcoin posait problème et qu'il envisageait de retirer le guichet de cet emplacement, mais que la clientèle des autres commerces munis d'un guichet automatique bitcoin ne posait pas problème.
- *Augmentation des escroqueries au bitcoin* : Comme on l'a indiqué précédemment, des gens se sont rendus dans les commerces de certains participants pour utiliser le guichet automatique bitcoin à la suite d'une escroquerie. Selon ces participants, il ne s'agit pas d'un problème important pour le moment, mais si cette utilisation des guichets devient pratique courante, ils envisageraient de retirer le guichet automatique bitcoin de leur commerce parce qu'ils ne veulent pas nuire à leur clientèle ou être associés à des escroqueries.

UTILISATEURS DES GUICHETS AUTOMATIQUES BITCOIN

« Clients réguliers » par rapport à « clients visitant un commerce pour utiliser le guichet automatique bitcoin »

La question ici vise à déterminer si les participants estimaient que les utilisateurs du guichet automatique bitcoin provenaient principalement de leur clientèle existante ou s'il s'agissait de nouveaux clients visitant précisément le commerce pour utiliser le guichet automatique bitcoin.

Les résultats étaient manifestes : Tous les participants ont indiqué que la plupart, voire la totalité des utilisateurs de leur guichet automatique bitcoin ne sont pas des clients réguliers, mais plutôt de nouveaux clients qui visitent leur commerce précisément pour utiliser le guichet. Comme on l'a mentionné précédemment, presque tous les participants ont affirmé que la plupart, voire tous les utilisateurs du guichet automatique bitcoin n'achetaient rien en magasin. Les utilisateurs du guichet automatique bitcoin viennent plutôt dans le commerce pour utiliser le guichet, puis ils s'en vont.

Comme plusieurs participants l'ont indiqué, le guichet automatique bitcoin fait de leur commerce un « magasin de destination », bien que l'avantage soit relativement faible en ce qui a trait à l'augmentation réelle des ventes. Quelques participants vivant dans de petites collectivités éloignées d'une grande ville ont mentionné que certains utilisateurs de leur guichet automatique bitcoin roulent durant des heures (2 heures, 4 heures) simplement pour utiliser le guichet.

Profil démographique perçu des utilisateurs des guichets automatiques bitcoin

Il n'y avait pas de fort consensus sur le profil démographique des utilisateurs de guichets automatiques bitcoin. Cependant, deux tendances sont ressorties (en gardant à l'esprit qu'il existait certaines exceptions à ces tendances également) :

- *Plus d'hommes que de femmes utilisent les guichets automatiques bitcoin*

Les participants qui ont perçu une différence dans l'utilisation étaient plus susceptibles d'affirmer que plus d'hommes que de femmes utilisent les guichets automatiques bitcoin. Cependant, ce ne sont pas tous les participants qui ont perçu une différence et un participant a affirmé que la majorité des utilisateurs (60 %) étaient des femmes.

- *Les utilisateurs de guichets automatiques bitcoin ont tendance à être « plus jeunes »*

Bien que plusieurs participants aient affirmé que des gens de « tous les âges » utilisent le guichet automatique bitcoin, d'autres participants étaient plus portés à dire que les utilisateurs avaient tendance à être « plus jeunes ». Il convient toutefois de noter que la signification « personnes plus jeunes » variait entre personnes dans la vingtaine et personnes âgées de 20 à 35 ans, de 20 à 40 ans et de 20 à 50 ans. Peut-être est-il plus sûr de conclure que les utilisateurs étaient généralement « jeunes ou d'âge moyen ».

Plusieurs participants expliquaient cette tendance par le fait que les « jeunes » sont plus à l'aise avec la technologie que les personnes « plus âgées ».

Pour ce qui est de l'origine ethnique, certains participants ont affirmé qu'il y avait une plus grande probabilité que le guichet soit utilisé par des minorités visibles ou de nouveaux arrivants/immigrants, mais la majorité n'ont rien mentionné à cet égard. Il est également difficile d'établir si l'énoncé qui précède reflétait simplement le profil démographique des quartiers où sont situés les commerces ou si d'autres facteurs entrent en ligne de compte.

Raisons perçues de l'utilisation des guichets automatiques bitcoin

Il faut insister sur le fait que les participants ne disposaient habituellement pas de renseignements directs et objectifs sur les raisons pour lesquelles une personne utilisait un guichet automatique bitcoin. Les impressions des participants étaient fondées sur les observations qu'ils ont faites sur l'apparence et le comportement des utilisateurs, et peut-être sur les conversations qu'ils ont eues avec certains utilisateurs. Durant les entrevues, on a encouragé les participants à faire part de leurs impressions, mais ils ont souvent fait remarquer qu'ils « ne savaient pas vraiment quoi répondre », car ils ne questionnent pas chaque utilisateur – et ce n'est pas quelque chose qu'ils souhaiteraient faire. Par conséquent, les impressions des participants quant aux raisons pour lesquelles les gens utilisent le guichet automatique bitcoin représentent un important élément subjectif.

Dans la présente section, on établit une distinction entre les trois types de raisons d'utiliser un guichet automatique bitcoin : un investissement, la commission d'un acte répréhensible quelconque, et l'achat de bitcoins afin d'acheter des articles en ligne. Il existe également une quatrième raison, présentée dans une section distincte. Il s'agit des escroqueries.

Investissement : Presque tous les participants croient que la vaste majorité des utilisateurs des guichets automatiques bitcoin utilisent ces derniers pour investir des bitcoins. En effet, un peu plus de la moitié des participants croyaient qu'il s'agissait de la seule raison pour laquelle les gens utilisaient le guichet automatique bitcoin de leur commerce. Lorsque l'intervieweur a demandé à ces derniers si l'un des utilisateurs semblait « louche » ou « suspect » ou pouvait « cacher de l'argent » ou « blanchir de l'argent » (comme les autres participants l'ont mentionné), ils ont répondu que ce n'était « pas le cas dans leur magasin ».

Certains participants ont indiqué qu'ils estimaient que les gens investissaient des bitcoins après avoir entendu aux nouvelles ou dans les médias sociaux des histoires des personnes ayant fait beaucoup d'argent avec les bitcoins ou d'autres cryptomonnaies. Ils ont fait remarquer qu'il y avait eu plusieurs histoires du genre au cours des derniers mois. Comme il a été mentionné précédemment, le prix du bitcoin a connu une hausse spectaculaire durant les mois qui ont précédé le début des travaux de recherche – et a connu une chute considérable pendant la période des travaux de recherche.

Certains participants ont également indiqué que selon eux, il existe deux catégories d'investisseurs – les investisseurs « curieux », qui effectuent de petites transactions d'achat pour explorer les investissements en bitcoins, et les investisseurs « sérieux », qui effectuent d'importantes transactions d'achat pouvant représenter des milliers de dollars.

Commission d'un acte répréhensible quelconque : Un peu moins de la moitié des participants avaient l'impression que certains des utilisateurs du guichet automatique bitcoin étaient impliqués dans un acte répréhensible quelconque. Il est important de noter qu'il s'agissait d'une impression ou d'un soupçon, et non d'une certitude.

Deux participants soupçonnaient que la majorité des utilisateurs du guichet automatique bitcoin étaient impliqués dans un acte répréhensible quelconque. Cependant, la plupart des participants qui soupçonnaient un acte répréhensible étaient d'avis que seulement une minorité des utilisateurs étaient impliqués dans ce type d'acte – par exemple, ceux qui ont avancé une estimation numérique ont indiqué des nombres allant de 5 % à 20 %, tandis qu'un participant a indiqué un ratio de 50 %.

Deux catégories d'actes répréhensibles soupçonnés ont été mentionnées : des activités illicites et un évitement fiscal sur un revenu légal. Les deux catégories ont été mentionnées par trois à cinq participants. Il n'est toutefois pas réellement possible de formuler des hypothèses à propos du volume relatif des deux catégories, car les participants étaient à juste titre plutôt vagues et incertains à propos de ce qui se passait.

- *Actes répréhensibles soupçonnés* : Les participants ont signalé de tels actes en qualifiant les utilisateurs de « louches » ou de « suspects » ou en indiquant qu'ils « ne correspondaient pas au type de clientèle recherchée ». Un participant avait une forte impression et soupçonnait que la majorité des utilisateurs étaient impliqués dans un acte répréhensible quelconque.

Autrement dit, il croyait que ces utilisateurs étaient impliqués dans un acte répréhensible quelconque et que c'était pour cette raison qu'ils utilisaient le guichet automatique bitcoin. Un participant a déclaré qu'il soupçonnait un « trafic de drogues », mais a avoué qu'il n'en était pas certain. Les autres ont refusé de spéculer sur la nature des actes répréhensibles.

Deux participants ont affirmé que selon eux l'utilisation des bitcoins à des fins illicites était plus courante il y a quelques années lorsque le prix du bitcoin était plus bas et plus stable, et que ce type d'utilisation a diminué, car le prix et la volatilité ont augmenté.

Il n'existe aucune relation évidente entre le type de commerce et le soupçon d'actes répréhensibles. Les participants qui soupçonnent la participation à des actes répréhensibles provenaient de cinq des différentes catégories de commerces décrites dans le chapitre *Contexte de la recherche*. Peut-être parce que peu d'établissements sont munis d'un guichet automatique bitcoin, les personnes qui utilisent les machines à cette fin n'ont pas un grand choix d'emplacements et se rendent donc à l'emplacement le plus près.

Deux participants ont affirmé que ce type d'utilisateurs du guichet automatique bitcoin les poussaient à envisager de retirer le guichet. Un de ces participants a affirmé qu'il s'agissait de « jeunes voyous ». Il voulait faire retirer la machine, mais comme il n'était pas le propriétaire de l'entreprise, cette décision ne lui revenait pas. L'autre participant, qui travaille au siège social d'une chaîne, a affirmé qu'il envisageait de retirer le guichet automatique bitcoin à un emplacement, car il attirait le mauvais type de clientèle. Ce participant a également fait remarquer que cela ne posait pas de problème important dans ses autres emplacements – ce qui signifie que l'utilisation du guichet automatique bitcoin pour investir était perçue comme la raison principale d'utiliser le guichet dans ces autres emplacements.

Les autres participants estimaient essentiellement que bien que certaines personnes « suspectes » utilisent le guichet automatique bitcoin, la situation est gérable. Par exemple, quelques participants ont affirmé que ces personnes « entrent dans le commerce, utilisent le guichet automatique bitcoin et repartent », et qu'elles ne causent aucun problème pour le magasin.

- *Évitement fiscal soupçonné sur un revenu légal* : Cette catégorie comportait deux catégories différentes.
 - *Soupçon que certains investisseurs de bitcoins ne paient pas d'impôt sur des gains en capital* (trois participants) : Il ne s'agissait que d'un soupçon, et les participants ignoraient si cette situation se produisait réellement ou non. Ce soupçon était fondé sur le manque perçu de visibilité des transactions aux guichets automatiques bitcoin pour les autorités fiscales, combiné avec la croyance générale selon laquelle certaines personnes tenteront de profiter de la situation.
Un participant (le passionné de cryptomonnaie) a toutefois allégué que ce type d'évasion fiscale n'est pas très courant, car selon lui les transactions en bitcoins ne sont que « pseudo-anonymes » et que les autorités possèdent certains outils pour détecter ce type d'évasion fiscale.
 - *Soupçon que des gens convertissent un revenu en espèces légal en bitcoins pour éviter de payer de l'impôt* (deux participants) : Un de ces participants a affirmé avoir reconnu des gens de la communauté qui, à sa connaissance, tiraient un revenu en espèces légal de leur commerce, et soupçonnait ces gens de convertir leur revenu en bitcoins pour le « cacher » (il s'agit du participant qui croyait que la majorité des utilisateurs de guichets automatiques bitcoin étaient impliqués dans des actes répréhensibles). Ils ont cité en exemple les chauffeurs de taxi et les serveurs qu'il connaissait.

On achète des bitcoins dans le but d'acheter des choses en ligne

Quelques participants ont indiqué qu'ils croyaient que certains jeunes utilisateurs du guichet automatique bitcoin se servaient du guichet pour acheter de petites quantités de bitcoins afin de pouvoir acheter des articles en ligne – un des participants a déclaré qu'un utilisateur lui avait dit qu'il prévoyait acheter des chaussures en ligne.

Raisons d'utiliser un guichet automatique bitcoin au lieu de l'un des moyens d'échange en ligne

On a demandé à certains participants pour quelle raison ils croient que certaines personnes utilisent un guichet automatique bitcoin au lieu de l'un des moyens d'échange en ligne. Plusieurs ont répondu ignorer pourquoi, mais certains ont hasardé une opinion. Ces derniers ont fait remarquer que les frais de transaction sont plus élevés pour les guichets automatiques bitcoin que pour les moyens d'échange en ligne, mais qu'il existe un compromis entre ces frais plus élevés et certains avantages perçus d'un guichet automatique bitcoin. Les types d'avantages perçus d'un guichet automatique bitcoin mentionnés incluaient les suivants :

- *Un guichet automatique bitcoin est « plus facile » et « plus pratique » à utiliser* : La signification de ces termes était plutôt nébuleuse, mais on a obtenu les explications suivantes après avoir interrogé les participants :

- Les gens sont habitués à utiliser les guichets automatiques bancaires ordinaires, il est donc facile d'utiliser un guichet automatique bitcoin.
 - L'échange en ligne exige de suivre un processus afin de créer un compte et de divulguer divers renseignements personnels, tandis que l'utilisation d'un guichet automatique bitcoin ne nécessite qu'un portefeuille de bitcoins.
 - Un échange en ligne peut exiger un lien vers un compte bancaire ou une carte de crédit, ce qui n'est pas nécessaire si on utilise un guichet automatique bitcoin.
 - Lors de la vente d'un guichet automatique bitcoin, un montant en espèces est automatiquement versé.
- *Un guichet automatique bitcoin est plus « fiable »* : Certains participants ont affirmé que la présence physique d'un guichet automatique bitcoin peut le faire paraître plus fiable qu'un moyen d'échange en ligne, bien que le participant ayant déclaré cela ait également fait remarquer que cela ne le rend pas réellement plus fiable. Il a indiqué qu'avec les histoires d'échanges en ligne au cours desquels les cryptomonnaies sont perdues ou d'échanges en ligne piratés ou interrompus, une machine physique peut être perçue comme plus solide et plus fiable.
 - *Les limites de transaction sont plus élevées sur les guichets automatiques bitcoin comparativement aux échanges en ligne* : Certains participants ont affirmé qu'ils avaient entendu dire ou avaient constaté eux-mêmes que les limites de transaction sont plus élevées sur les guichets automatiques bitcoin comparativement aux échanges en ligne. Par conséquent, il peut être beaucoup plus pratique d'utiliser un guichet automatique en ligne pour effectuer des transactions importantes. Par exemple, quelques participants ont affirmé que les limites d'achat et de vente en ligne se situaient entre 150 \$ et 500 \$⁵, tandis que les limites imposées pour les guichets automatiques bitcoin sont en milliers de dollars (voir le chapitre *Caractéristiques des guichets automatiques bitcoin* pour obtenir des exemples).

⁵ Les fourchettes des limites d'échange en ligne peuvent être plus importantes. Toutefois, un participant a fait remarquer que les limites seront inférieures pour un utilisateur qui ne fait pas l'objet d'une vérification complète ou qui n'a pas d'historique de transactions.

Raisons de la vente de bitcoins

Les participants n'ont pas beaucoup discuté des transactions de vente précisément, principalement parce que ces transactions sont moins courantes que les transactions d'achat. Certains participants avaient un guichet automatique qui permettait seulement la vente de bitcoins, et ceux qui avaient un guichet permettant à la fois l'achat et la vente avaient l'impression que les transactions d'achat étaient beaucoup plus nombreuses que les transactions de vente.

Cela dit, les participants ont mentionné les raisons perçues des transactions de vente effectuées à partir d'un guichet automatique bitcoin suivantes :

- Quelques participants ont dit avoir supposé que cela faisait simplement partie du processus d'investissement : il est parfois nécessaire de vendre dans le cadre d'un investissement.
- Un participant a affirmé qu'il pensait que les gens utilisaient le guichet automatique bitcoin comme un guichet automatique ordinaire afin d'obtenir de l'argent pour acheter des choses.
- Un participant qui vivait dans une zone touristique a indiqué qu'il croyait que les vendeurs étaient des visiteurs provenant d'autres pays qui avaient acheté des bitcoins dans leur pays d'origine, puis les convertissaient en dollars canadiens au moyen du guichet automatique bitcoin afin d'avoir des liquidités durant leur séjour au Canada.

Victimes d'escroqueries au bitcoin

Les victimes d'escroqueries au bitcoin sont un autre type d'utilisateur des guichets automatiques bitcoin. Sept des vingt participants ont mentionné que les escroqueries au bitcoin étaient l'une des raisons pour lesquelles les gens utilisaient leur guichet, et ont affirmé qu'ils font des efforts pour détecter les victimes potentielles. Cinq de ces participants ont d'ailleurs intercepté les victimes dans leur commerce et ont réussi à leur éviter d'être escroquées. Deux participants avaient reçu des visites de la police parce qu'un utilisateur de leur guichet automatique bitcoin avait été victime d'une escroquerie et l'avait signalé (la police ne reprochait rien au détaillant).

Lorsqu'on a demandé aux autres participants s'ils avaient remarqué des utilisateurs qui auraient pu être victimes d'une escroquerie, ils ont déclaré qu'ils n'avaient rien remarqué de tel, certains ne sachant même pas que des escroqueries au bitcoin étaient commises.

Deux histoires d'escroquerie ont été mentionnées :

- Escroquerie liée à l'Agence : Il s'agit du type d'escroquerie le plus courant. Dans cette escroquerie, une personne qui prétend être un employé de l'Agence demande un remboursement immédiat de l'impôt en bitcoins et affirme qu'autrement la personne s'expose à des conséquences terribles (p. ex. la police vous rendra visite).
- Escroquerie liée à la police : Une personne qui prétend travailler pour la police appelle une victime pour lui dire que son conjoint ou un membre de sa famille est en état d'arrestation et qu'il sera envoyé en prison si un paiement en bitcoins n'est pas effectué.

Pour ce qui est des montants des escroqueries, les participants étaient au courant d'escroqueries d'une valeur de 3 500 \$, de 4 500 \$, de 6 000 \$ et de 9 000 \$. Les montants étaient donc substantiels.

Des cinq participants dont certains utilisateurs ont été victimes d'une escroquerie au bitcoin :

- Deux participants ont affirmé avoir été témoins d'une escroquerie à cinq différentes occasions, et l'un d'entre eux a indiqué qu'il y avait eu un sixième cas qu'il n'avait pas remarqué et pour lequel il avait ensuite déposé une plainte à la police.
- Deux participants ont déclaré avoir été témoins d'une escroquerie à deux occasions différentes.
- Un participant avait été témoin d'une seule escroquerie.

En tout, ces cinq participants ont été témoins de 16 escroqueries. Ce chiffre indique que l'utilisation de guichets automatiques bitcoin par les victimes d'escroquerie pose un problème important. Il est également très probable que d'autres victimes d'escroquerie n'aient pas été remarquées par les autres participants de l'échantillon. Les participants qui ont repéré les victimes d'une escroquerie ont indiqué que les victimes ne leur ont pas adressé la parole et qu'elles ne leur ont pas dit ce qui se passait. Ce sont plutôt eux qui ont remarqué quelque chose qui sortait de l'ordinaire et qui ont pris l'initiative d'aborder la personne pour lui demander ce qui se passait. Si un détaillant ne surveille pas activement les utilisateurs d'un guichet automatique bitcoin, ne reste pas à l'affût des comportements inhabituels, et n'est pas disposé à parler aux utilisateurs, il ne repérera pas les victimes d'une escroquerie.

Voici les observations que les participants ont formulées à propos des victimes d'une escroquerie au bitcoin :

- Les participants ont mentionné deux types de profils démographiques chez les victimes :
 - les personnes âgées, principalement les femmes âgées; ce profil est celui qui a été le plus souvent mentionné;
 - les nouveaux arrivants (plus précisément, les minorités visibles qui ne parlaient pas anglais couramment), dont la totalité était des femmes.
- Les victimes semblaient visiblement contrariées.
- Les victimes discutaient au téléphone avec l'arnaqueur alors qu'elles tentaient d'utiliser le guichet automatique bitcoin.

On a demandé à certains participants si des mises en garde contre la fraude étaient affichées sur le guichet automatique bitcoin ou à proximité de celui-ci. Environ la moitié des personnes interrogées ont répondu que des mises en garde étaient affichées et l'autre moitié a répondu qu'il n'y en avait pas.

Il est à noter que dans certains cas où la victime d'une fraude a été interceptée, des mises en garde étaient affichées juste au-dessus du guichet automatique bitcoin. Les participants croyaient que les victimes étaient peut-être trop contrariées et trop distraites par leur conversation téléphonique avec le fraudeur pour remarquer les mises en garde.

Lorsque des mises en garde étaient affichées, celles-ci semblaient avoir été installées par l'opérateur du guichet automatique bitcoin, et non par le détaillant. De plus, un participant a

affirmé qu'une mise en garde avait été installée par la police après s'être rendue dans son commerce.

Les mises en garde prenaient habituellement la forme d'une affiche placée juste au-dessus du guichet automatique bitcoin. Cependant, les participants ont également mentionné que des mises en garde apparaissaient sur l'écran du guichet lui-même (même si un participant croyait qu'elle était trop petite pour être efficace), et un participant a indiqué que des autocollants de mise en garde avaient été posés sur la machine.

Selon les affirmations des participants, la longueur des mises en garde contre la fraude variait, mais elles semblaient toutes commencer par l'expression « mise en garde contre la fraude » et indiquaient que l'Agence du revenu du Canada ou la police n'acceptait pas les paiements en bitcoins.

À la demande de l'intervieweur, un participant a lu une affiche de mise en garde :

« Mise en garde contre la fraude : L'Agence du revenu du Canada n'accepte pas les bitcoins [ce texte apparaît dans une grande case jaune, suivi de :] (opérateur du guichet automatique) informe le public d'une hausse notable des lettres et des courriels frauduleux envoyés à des citoyens canadiens par des fraudeurs se faisant passer pour un employé de l'Agence du revenu du Canada en vue de leur soutirer de l'argent. N'envoyez pas de bitcoins en réponse à de telles demandes. Nous vous encourageons à communiquer avec l'Agence du revenu du Canada et à vous informer à propos de ses règles et ses procédures ».
[Traduction]

UTILISATION DU BITCOIN PAR LES COMMERCES

Un seul des 20 participants utilisait le bitcoin dans le cadre des activités du commerce. Les autres participants n'utilisaient pas le bitcoin ou toute autre cryptomonnaie dans le cadre des activités du commerce (il convient de noter que l'accent est mis sur l'utilisation dans le cadre des activités du commerce; on ne cherche pas à savoir si la personne utilisait le bitcoin à des fins personnelles).

Le participant qui utilisait le bitcoin dans le cadre des activités du commerce était le même participant de l'échantillon qui recevait des paiements en bitcoins de l'opérateur du guichet automatique bitcoin (tous les autres recevaient des paiements en dollars canadiens). Il utilisait les bitcoins dans le cadre des activités du commerce à deux fins :

- L'un de ses employés s'intéressait beaucoup aux investissements en bitcoins et lui demandait d'être rémunéré en partie en bitcoins. Le participant a indiqué qu'il utilisait le paiement de l'opérateur du guichet pour payer une partie du salaire de cet employé en bitcoins.
- Le participant avait un commerce spécialisé dans la technologie et sa clientèle s'intéressait au bitcoin, certains clients étaient intéressés à établir leur propre installation de minage (il a fait remarquer que ces installations n'étaient pas destinées aux bitcoins, mais plutôt aux autres cryptomonnaies, car il n'est plus possible de participer à une compétition de minage à l'aide d'un ordinateur personnel). Le magasin vendait des portefeuilles de logiciels à cryptomonnaie et de l'équipement de minage. Il a indiqué que certains des fournisseurs de ces biens acceptent seulement des paiements en bitcoins, ce qu'il présumait être une stratégie pour tenter de favoriser une plus grande utilisation du bitcoin. Le participant a affirmé être en mesure de vendre ces biens particuliers en dollars canadiens en dégagant une importante marge de profit, car autrement un acheteur intéressé doit avoir des bitcoins pour acheter les biens directement auprès du fournisseur.

Le participant a également fait remarquer que les fournitures achetées en échange de bitcoins ne représentent qu'un très petit pourcentage des dépenses totales de son commerce consacrées à l'achat de fournitures – il paie la plupart des fournitures en dollars canadiens. Il paie les fournitures en bitcoins seulement s'il ne peut pas les payer en dollars canadiens.

Pour payer ces achats, le participant achète au besoin des bitcoins spécifiquement à cette fin (il n'utilise pas le paiement en bitcoins que lui verse l'opérateur du guichet automatique, car ce paiement sert à rémunérer son employé).

Le commerce du participant n'accepte pas de paiements en bitcoins de la part des clients, et il ne prévoit pas accepter ces paiements dans un avenir prévisible. À cet égard, cette pratique était similaire à celle des autres participants de la recherche. En effet, cette personne précise est d'avis qu'il est improbable que le bitcoin soit un jour largement accepté par les détaillants, et croit que si une cryptomonnaie est acceptée par les détaillants, il s'agira d'une autre cryptomonnaie (p. ex. une moins volatile, plus écologique sur le plan de la consommation d'énergie et acceptée par les banques).

Aucun des participants n'acceptait de paiements en bitcoins de la part des clients, et seul le participant susmentionné payait les fournisseurs en bitcoins. Il y avait essentiellement trois raisons de ne pas accepter ou utiliser le bitcoin dans le cadre des activités du commerce :

- Certains participants « n’y ont jamais pensé ».
- Plusieurs participants doutaient que le bitcoin ou la cryptomonnaie soit viable un jour – p. ex. « c’est une opération pyramidale », « c’est une bulle ».
- La majorité des participants croyaient que le bitcoin ou un autre type de cryptomonnaie jouerait un jour un rôle dans le commerce de détail, mais pas dans un avenir rapproché.

La principale préoccupation des participants à l’égard de l’utilisation du bitcoin est qu’ils croient que sa valeur est trop instable. Les participants ont déclaré que pour que le bitcoin soit utilisable, sa valeur doit être plus stable.

Voici les autres préoccupations fréquemment soulevées :

- Le bitcoin et les autres types de cryptomonnaie ne sont pas « réglementés », ce qui, selon les participants, signifie qu’il est dangereux pour une entreprise d’utiliser ce type de devises.
- Le système bancaire ne prend pas en charge le bitcoin et les autres types de cryptomonnaie.

Voici d’autres préoccupations soulevées par un ou plusieurs participants :

- La trop grande valeur des frais associés aux transactions en bitcoins rend l’achat d’articles de moindre valeur en dollars non rentable.
- Les transactions en bitcoins peuvent parfois prendre trop de temps à vérifier.
- Les systèmes de comptabilité des entreprises ne sont pas configurés pour traiter les bitcoins.
- La demande n’est pas suffisamment forte pour justifier une option de paiement en bitcoins.
- Le fournisseur de services de paiement auquel l’entreprise a recours n’offrait pas d’option de paiement en bitcoins.
- Les fournisseurs n’ont pas demandé à être payés en bitcoins.
- Le minage de bitcoins n’est pas écologique en raison de la grande quantité d’énergie utilisée.

En règle générale, les participants étaient d’avis qu’une nouvelle cryptomonnaie apparaîtrait à l’avenir et que celle-ci aborderait les problèmes susmentionnés, mais qu’il est improbable que cela se produise dans un avenir proche.

ANNEXE

MÉTHODOLOGIE

Groupe cible et participants qualifiés

La population cible était constituée de commerces où un guichet automatique bitcoin est installé.

Le participant qualifié était le propriétaire de l'entreprise ou le gestionnaire responsable du guichet automatique bitcoin sur place. Une entrevue a également été réalisée avec le siège social d'une chaîne qui avait des guichets automatiques bitcoin dans plusieurs de ses établissements, et le participant qualifié correspondait au cadre responsable de cet aspect du commerce. Le tableau ci-dessous résume la composition de l'échantillon :

	Nombre de participants
Propriétaire/propriétaire de la franchise	13
Gestionnaire	6
Siège social	1

Nombre et types d'entrevues

Vingt entrevues téléphoniques individuelles et approfondies ont été réalisées entre le 24 janvier et le 9 février 2018. Les entrevues duraient habituellement de 30 à 40 minutes.

Échantillon utilisé aux fins de recrutement

L'échantillon utilisé aux fins de recrutement a été fourni par l'Agence du revenu du Canada. Il a été dressé à partir d'un site Web public. Sage Research a épuré la liste afin de retirer les types de dossiers suivants :

- les doublons;
- les commerces où le guichet automatique bitcoin avait été retiré ou avait été déplacé dans un autre établissement;
- les commerces dont le site Web indiquait que le guichet automatique n'avait pas fonctionné depuis une longue période;
- les commerces dont le numéro de téléphone n'était pas disponible.

Au final, la liste comptait 300 commerces munis d'un guichet automatique bitcoin au Canada.

Sage Research a codé les entreprises en catégories en vue d'établir les quotas cibles et d'assurer la protection des renseignements personnels. Le tableau qui se trouve à la page suivante résume l'échantillon disponible par type de commerces, les cibles de quotas et le nombre d'entrevues réalisées.

Le tableau suivant illustre la répartition géographique des entrevues réalisées :

	Nombre total d'établissements	Pourcentage des établissements	Pourcentage de la population canadienne ⁶	Nombre d'entrevues réalisées
Ontario	134	44,7 %	38,4 %	8
Colombie-Britannique	59	19,7 %	13,3 %	5
Québec	51	17,0 %	23,3 %	4
Alberta	39	13,0 %	11,6 %	2

⁶Le Yukon, les Territoires-du-Nord-Ouest et le Nunavut ne sont pas inclus, et ne comprennent pas d'établissements munis de guichets automatiques bitcoin.

Manitoba, Saskatchewan, provinces de l'Atlantique	17	5,7 %	13,4 %	1
Total	300	100 %	100 %	20

Guichets automatiques bitcoin au Canada et échantillon de participants à la recherche

Catégorie	Type de commerce	Nombre au Canada	Pourcentage	Nombre de cette catégorie au Canada	Pourcentage de la catégorie	Nombre d'entrevues réalisées
1	Dépanneur	128	42,7 %	128	42,7 %	4
2	Café	32	10,7 %	32	10,7 %	2
3	Bar ou pub	31	10,3 %	31	10,3 %	3
4	Commerce de prêt sur salaire ou bureau de prêteur sur gages	17	5,7 %	21	7,0 %	3
	Établissement de change de devises	4	1,3 %			
5	Restaurant rapide (pizzeria, restaurant de chawarma, etc.)	13	4,3 %	28	9,3 %	1
	Autre restaurant	15	5,0 %			
6	Épicerie ou supermarché	11	3,7 %	23	7,7 %	2
	Station-service	4	1,3 %			
	Centre commercial	3	1,0 %			
	Magasin de vêtements	3	1,0 %			
	Pharmacie	2	0,7 %			
7	Centre de conditionnement physique, spa, institut de beauté ou salon de coiffure	9	3,0 %	9	3,0 %	1
8	Commerce spécialisé dans la technologie	6	2,0 %	6	2,0 %	3
9	Boutique de chanvre, boutique de cannabis ou boutique de vapotage	4	1,3 %	6	2,0 %	0

	Magasin d'alcools	2	0,7 %						
10	Kiosque à journaux	3	1,0 %	16	5,3 %	1			
	Hôtel	2	0,7 %						
	Atelier automobile	2	0,7 %						
	Immeuble de bureaux	1	0,3 %						
	Entreprise de distribution d'eau	1	0,3 %						
	Service de messagerie	1	0,3 %						
	Compagnie d'assurances	1	0,3 %						
	Magasin de disques usagés	1	0,3 %						
	Magasin de vêtements et d'outils spécialisés	1	0,3 %						
	Marché aux puces	1	0,3 %						
	Services d'impression et de promotion	1	0,3 %						
	Impossible de déterminer le type de commerce	1	0,3 %						
	Total	300	100,0 %				300		20

Rétribution

Les participants ont reçu une rétribution de 200 \$.

QUESTIONNAIRES DE SÉLECTION

Bitcoin ATM Telephone Interviews - List Screener-

Use this screener for recruiting from the list provided.

In the participant profile, also include the following information from the list:

- Company name
- Street address
- City
- Province
- Bitcoin ATM operator name
- Buy/sell status
- Other digital currencies carried in addition to bitcoin

Note: The sample used for recruiting will remove businesses in the following categories: government department agency, advertising, marketing research, public relations, accounting/tax/bookkeeping, media (radio, TV, newspaper, etc.)

Hello, I'm _____ of (Synchro Research/Ad Hoc Research), a public opinion research company. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada. The study is about the experiences of retail businesses that have a bitcoin ATM on their premises. This Government of Canada research project is being funded by the Canada Revenue Agency.

May I please speak with the owner or manager of your store? **Note to recruiter: If respondent says the owner is not present, ask to speak with the manager in the store**

When connected, re-introduce yourself (first paragraph above), and continue:

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

As you probably know, bitcoin and other digital currencies have been in the news a lot recently. It's also the case that the number of retail businesses that have a bitcoin ATM on their premises has been growing. The purpose of this study is to learn more about why some retailers have a bitcoin ATM, and what impact it has on their business. The results of the research will be used to better understand the role of bitcoin and other digital currencies in the economy.

I'd like to tell you a bit more about the study and ask some questions to see if you fit the profile of the types of people we are looking for in this research. This will take 4 or 5 minutes. May I continue?

Yes 1

No 2 **Thank and end the interview**

There is a public website that lists the locations of retailers with a bitcoin ATM, and that is where we got the name of your business. Just to confirm, do you have a bitcoin ATM on your premises?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

Thank you.

In this research project, you would take part in a 40-minute telephone interview that I'll schedule for a later time at your convenience, and you would receive a cash honorarium as a thank you for your time.

Participation in this research is completely voluntary, and people's decision about taking part will not affect any dealings they may have with the Government of Canada. Your identity will be kept confidential, and neither your name nor the name of your business will be given to the government. You are free to opt out at any time. All information collected will be used for research purposes only in accordance with the requirements of the Privacy Act.

May I continue?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

Thank you. I need to ask you a few questions to see if you fit the profile of the types of people we are looking for in this research. This will take 3 or 4 minutes.

1a) May I have your name please?

_____ *First name*

_____ *Last name*

1b) What is your position at the store?

_____ **(Based on their answer, code into one of the following categories)**

Owner	1	Go to instruction at Q.3a
Franchisee/ Franchise owner	2	
Manager	3	Ask Q.2
Other	4	

Invitation

Thank you. I'd like to schedule the telephone interview with you. It will last about 40 minutes, and following your participation we will send you an honorarium of \$200.

Schedule a date/time based on information provided by the interviewer

In the schedule of interviews, show the time of the interview in both the participant's local time and in EST.

[If outside of Quebec:] The interview will be conducted by Rick Robson of Sage Research. Rick will call you at [time] on [date].

[If Quebec:] The interview will be conducted by Sylvain Laroche of Sage Research. Sylvain will call you at [time] and [date].

Just to confirm, the name I wrote down for you is **[insert name from Q.1a]**. Is that correct?

Yes 1

No 2 **Get correct name,**

Name: _____

What telephone number should we use for the interview?

Telephone number: _____

I'd like to send you an email confirming the date and time, and who will be interviewing you. Can you please give me an email address to use for this purpose?

Email: _____

As we are only inviting a small number of people to participate in this research, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to do the interview at the arranged time, please give us a call so that we can reschedule or get another business to replace yours. You can reach us at **[Insert recruiter's phone #]**. Please ask for **[recruiter's contact name]**.

[If applicable, also provide email address:] You can also get in touch with us by email. The email address is **[insert recruiter's email address]**

Please note that you may not have someone else do the interview if you are unable to do the interview.

Someone from our company will call you back before the interview to confirm these arrangements.

Thank you very much for agreeing to participate in this study!

Record gender based on observation:

Male 1

Female 2

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Note to recruiter: Should a participant require more explanation of the purpose of the research, please use the following:

Bitcoin and other digital currencies have been getting a lot of attention recently. There are some retailers in Canada who have a bitcoin ATM on their premises. While the number of such retailers is still relatively small, the number has been growing.

The Government of Canada, and the Canada Revenue Agency, would like to learn more about what role these bitcoin ATM machines play in a retail setting. They're interested in such things as what are the reasons retailers have bitcoin ATM machines, what sort of usage these bitcoin ATMs get, and what impact they have on a retail business.

The results of the research will be used to better understand the role of bitcoin and other digital currencies in retail environments.

Your name and the name of your business will be kept confidential, and the information you provide will be combined with information from other businesses taking part in the study.

Note to recruiter: Should a participant require validation that this is a legitimate research project, please refer them to:

Stephanie Jacques Marhue

Research Officer

613-957-3573

Bitcoin ATM Telephone Interviews - Corporate Head Office Screener -

Use this screener for recruiting when a person on the list has provided a name and contact number for someone at corporate head office who can address the decision to put bitcoin ATMs in the stores (Q.3b in the *List Screener*)

Contact the person identified in Q.3b of the *List Screener*. Have the referring person's information: name of referring person, store name, store street address, store city

In the participant profile, also include the following information from the list:

- Company name
- Name of referring person
- Referring person city
- Referring person province

Hello, I'm _____ of (Synchro Research/Ad Hoc Research), a public opinion research company. We are organizing a research project on behalf of the Government of Canada. The study is about the experiences of retail businesses that have a bitcoin ATM on their premises. This Government of Canada research project is being funded by the Canada Revenue Agency.

May I please speak with [name of person]?

When connected, re-introduce yourself (first paragraph above), and continue:

Would you prefer that I continue in English or in French? Préférez-vous continuer en français ou en anglais? **[If prefers French, either switch to the French screener and continue, or say the following and then hang up and arrange French-language call-back]** Nous vous rappellerons pour mener cette entrevue de recherche en français. Merci. Au revoir.

As you probably know, bitcoin and other digital currencies have been in the news a lot recently. It's also the case that the number of retail businesses that have a bitcoin ATM on their premises has been growing. The purpose of this study is to learn more about why some retailers have a bitcoin ATM, and what impact it has on their business. The results of the research will be used to better understand the role of bitcoin and other digital currencies in the economy.

I'd like to tell you a bit more about the study and ask some questions to see if you fit the profile of the types of people we are looking for in this research. This will take 4 or 5 minutes. May I continue?

- | | | |
|-----|---|------------------------------------|
| Yes | 1 | |
| No | 2 | Thank and end the interview |

I received your name from **[insert name of referrer]** from a store in **[insert name of referrer's city]** when I called them about participating in this survey. They said that you were involved in the decision to put bitcoin ATMs in some of the stores and would be able to talk about the reasons for that decision. Is it correct that you were involved in the decision making?

- Yes 1
- No 2 **Ask to speak to someone involved in the decision making, and re-introduce yourself**

Thank you.

In this research project, you would take part in a 40-minute telephone interview that I'll schedule for a later time at your convenience, and you would receive a cash honorarium as a thank you for your time.

Participation in this research is completely voluntary, and people's decision about taking part will not affect any dealings they may have with the Government of Canada. Your identity will be kept confidential, and neither your name nor the name of your business will be given to the government. You are free to opt out at any time. All information collected will be used for research purposes only in accordance with the requirements of the Privacy Act.

Would you be interested in participating in a telephone interview on your company's decision to put bitcoin ATMs in some stores?

- Yes 1
- No 2 **Thank and end the interview**

Thank you.

The telephone interview that we will schedule for you will be audio-recorded. These recordings are used to help with analyzing the findings and writing the report. Neither your name nor the name of your business will be included in the research report. The information you provide us will be combined with the input from other businesses across Canada. Is it acceptable to you to have the interview audio-recorded?

- Yes 1
- No 2 **Say: OK, I'll make sure the interviewer does not make an audio recording**

Invitation

Thank you. I'd like to schedule the telephone interview with you. It will last about 40 minutes, and following your participation we will send you an honorarium of \$200.

Schedule a date/time based on information provided by the interviewer

In the schedule of interviews, show the time of the interview in both the participant's local time and in EST.

[If outside of Quebec:] The interview will be conducted by Rick Robson of Sage Research. Rick will call you at **[time]** on **[date]**.

[If Quebec:] The interview will be conducted by Sylvain Laroche of Sage Research. Sylvain will call you at **[time]** and **[date]**.

May I please have your full name, and the telephone number to use for the interview:

Name: _____

Telephone number: _____

What is your position at the company?

Position at company: _____

I'd like to send you an email confirming the date and time, and who will be interviewing you. Please give me an email address to use for this purpose.

Email: _____

And in which city and province are you located? **[Note to recruiter: Use this to ensure correct conversion of the interview time to EST]**

City: _____

Province: _____

As we are only inviting a small number of people to participate in this research, your participation is very important to us. If for some reason you are unable to do the interview at the arranged time, please give us a call so that we can reschedule or get another business to replace yours. You can reach us at **[Insert recruiter's phone #]**. Please ask for **[recruiter's contact name]**.

[If applicable, also provide email address:] You can also get in touch with us be email. The email address is **[insert recruiter's email address]**

Please note that you may not have someone else do the interview if you are unable to do the interview.

Someone from our company will call you back before the interview to confirm these arrangements.

Thank you very much for agreeing to participate in this study!

Record gender based on observation:

Male **1**

Female **2**

Recruited by: _____

Confirmed by: _____

Note to recruiter: Should a participant require more explanation of the purpose of the research, please use the following:

Bitcoin and other digital currencies have been getting a lot of attention recently. There are some retailers in Canada who have a bitcoin ATM on their premises. While the number of such retailers is still relatively small, the number has been growing.

The Government of Canada, and the Canada Revenue Agency, would like to learn more about what role these bitcoin ATM machines play in a retail setting. They're interested in such things as what are the reasons retailers have bitcoin ATM machines, what sort of usage these bitcoin ATMs get, and what impact they have on a retail business.

The results of the research will be used to better understand the role of bitcoin and other digital currencies in retail environments.

Your name and the name of your business will be kept confidential, and the information you provide will be combined with information from other businesses taking part in the study.

Note to recruiter: Should a participant require validation that this is a legitimate research project, please refer them to:

Stephanie Jacques Marhue or Alana Daly

Research Officer

613-957-3573

Research Officer

613-946-1422

Guichet automatique bitcoin - entrevues téléphoniques - Grille de recrutement -

Utilisez cette grille pour recruter à partir de la liste fournie.

Dans le profil du participant, incluez également les informations suivantes de la liste :

- Nom de la compagnie
- Adresse
- Ville
- Province
- Nom de l'opérateur du guichet bitcoin
- Statut achat/vente
- Autres monnaies numériques disponible en plus du bitcoin

Note : L'échantillon utilisé pour le recrutement supprimera les entreprises dans les catégories suivantes : agence gouvernementale, publicité, recherche marketing, relations publiques, comptabilité/impôt/teneur de livres, média (radio, TV, journaux, etc.).

Bonjour, je suis _____ de (Synchro Research/Ad hoc recherche), une firme de recherche sur l'opinion publique. Nous réalisons une recherche pour le gouvernement du Canada. L'étude porte sur les expériences des détaillants ayant un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux. Cette recherche du gouvernement du Canada est financée par l'Agence du revenu du Canada.

Puis-je parler au propriétaire ou au gérant de votre magasin? **Note au recruteur :** Si le répondant dit que le propriétaire n'est pas présent, demandez à parler au gérant du magasin.

Une fois en contact avec la bonne personne, présentez-vous de nouveau (premier paragraphe ci-dessus), et continuer :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? **[Si préfère en anglais, passez à l'écran anglais et continuer ou dites ce qui suit puis raccrochez et planifiez le rappel en anglais]** We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Comme vous le savez probablement, le bitcoin et les autres monnaies numériques ont beaucoup fait les manchettes récemment. Le nombre de commerces ayant un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux a également augmenté. Le but de cette étude est d'en savoir plus sur les raisons pour lesquelles certains détaillants ont un guichet automatique bitcoin et quel impact cela a sur leur entreprise. Les résultats de la recherche permettront de mieux comprendre le rôle du bitcoin et des autres monnaies numériques dans l'économie.

J'aimerais vous en dire un peu plus au sujet de l'étude et vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au profil des personnes que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra 4 ou 5 minutes. Puis-je continuer?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remercier et terminer l'entrevue |

Il y a un site Web public qui répertorie les emplacements des détaillants qui disposent d'un guichet automatique bitcoin. C'est là que nous avons obtenu le nom de votre entreprise.

Juste pour confirmer, avez-vous bien un guichet automatique bitcoin dans vos locaux?

- Oui 1
Non 2 **Remercier et terminer l'entrevue**

Merci.

Dans le cadre de cette recherche, vous participerez à une entrevue téléphonique de 40 minutes, qui aura lieu à une date ultérieure à votre convenance. Suite à cette entrevue, vous recevrez un dédommagement en argent en guise de remerciement pour votre temps.

La participation à cette recherche est complètement volontaire et la décision des gens d'y participer n'affectera en rien les relations qu'ils peuvent ou pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Votre identité restera confidentielle et ni votre nom, ni celui de votre entreprise ne seront donnés au gouvernement. Vous êtes libre de vous désister à tout moment. Toutes les informations recueillies seront utilisées à des fins de recherche uniquement conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Puis-je continuer?

- Oui 1
Non 2 **Remercier et terminer l'entrevue**

Merci. Je dois vous poser quelques questions pour voir si vous répondez au profil des personnes que nous recherchons pour cette étude. Cela prendra 3 ou 4 minutes.

1a) Puis-je avoir votre nom SVP?

Prénom

Nom

1b) Quel poste occupez-vous au magasin?

(Codez la réponse dans l'une des catégories suivantes)

Propriétaire	1	Allez aux instructions à la Q.3a
Franchisé/ Propriétaire de franchise	2	
Gérant	3	Posez Q.2
Autre	4	

- 2) **[Si code 3 (gérant) ou 4 (autre) à Q.1, demandez :]** Lors de l’entrevue téléphonique à laquelle vous participerez plus tard, vous serez questionné sur le rôle du guichet automatique bitcoin dans l’entreprise, vos impressions sur l’utilisation du guichet et les raisons d’avoir un guichet bitcoin. Serez-vous capable de parler de ces sujets ou y a-t-il une autre personne à qui je devrais parler?

Personne actuelle	1	Allez aux instructions de la Q.3a
Quelqu’un d’autre	2	Demandez à parler à cette personne et présentez-vous de nouveau

- 3a) **[Si l’un des magasins suivants, demandez Q.3a; sinon, passez à Q.4 – [insérer liste des chaînes de magasins où plus d’un magasin dispose d’un guichet automatique bitcoin]**

Dépanneur 7 Jours
Houston Avenue Bar & Grill
Prestige Barber Lounge

La décision d’installer un guichet automatique bitcoin a-t-elle été prise par quelqu’un de votre magasin ou par quelqu’un du siège social de l’entreprise?

Au magasin	1	Passez à Q.4
Siège social	2	Posez Q.3b

- 3b) Dans le cadre de cette étude, nous aimerions aussi interviewer quelqu’un du siège social de votre entreprise. Pourriez-vous SVP me donner les coordonnées de la personne au siège social qui serait en mesure de parler de la raison pour laquelle ils ont décidé de mettre des guichets automatiques bitcoin dans certains magasins?

Non/Ne sait pas	1	Passez à Q.4
Oui	2	Obtenez le nom et le no. de téléphone et continuez à la Q.4; Sera considéré “Siège social” – recrutez un maximum de 3

Nom de la personne au siège social

No. de téléphone

- 4) L’entrevue téléphonique à laquelle vous prendrez part sera enregistrée sur support audio. Ces enregistrements sont utilisés pour analyser les résultats et rédiger le rapport. Ni votre nom, ni celui de votre entreprise ne seront inclus dans le rapport de recherche. Les renseignements que vous nous fournirez seront regroupés avec les commentaires d’autres entreprises du Canada. Est-ce que vous acceptez que l’entrevue soit enregistrée sur support audio?

Oui	1	
Non	2	Dire : OK, je vais m’assurer que l’intervieweur n’enregistre pas l’entrevue

Invitation

Merci. J’aimerais planifier l’entrevue téléphonique avec vous. Elle durera environ 40 minutes et suite à votre participation, nous vous enverrons un dédommagement de 200 \$.

Planifier une date / heure en fonction des informations fournies par l'intervieweur

Dans l'horaire des entrevues, inscrivez l'heure de l'entrevue autant dans l'heure locale du participant que dans l'heure normale de l'Est.

[Si à l'extérieur du Québec :] L'entrevue sera réalisée par Rick Robson de Sage Research. Rick vous appellera à [heure] le [date].

[Si au Québec :] L'entrevue sera réalisée par Sylvain Laroche de Sage Research. Sylvain vous appellera à [heure] le [date].

Juste pour confirmer, le nom que j'ai pour vous est **[insérer nom de Q.1a]**. Est-ce exact?

Oui 1

Non 2 **Inscrire le bon nom**

Nom : _____

À quel numéro de téléphone pourrions-nous vous joindre pour l'entrevue téléphonique?

No. de téléphone : _____

J'aimerais vous envoyer un courriel pour confirmer la date et l'heure de l'entrevue ainsi que le nom de l'interviewer. Pouvez-vous me donner l'adresse que je peux utiliser pour cela?

Courriel : _____

Puisque nous invitons seulement un petit nombre de personnes à participer à cette étude, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre, il vous est impossible de faire l'entrevue au moment convenu, veuillez nous appeler afin que nous puissions la reporter ou trouver une autre entreprise pour vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **[Insérer le no. de téléphone du recruteur]**. Demandez à parler à **[nom du recruteur]**.

[Le cas échéant, fournissez aussi une adresse électronique:] Vous pouvez aussi nous joindre par courriel, à l'adresse suivante : **[insérer l'adresse électronique du recruteur]**

Veuillez noter que vous ne pouvez pas demander à quelqu'un d'autre de faire l'entrevue à votre place si vous n'êtes pas en mesure d'y prendre part.

Nous vous rappellerons avant l'entrevue pour confirmer le tout.

Merci beaucoup d'avoir accepté de participer à cette étude!

Enregistrer :

Homme 1

Femme 2

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Note pour le recruteur : Si un participant souhaite obtenir plus d'information sur le but de la recherche, veuillez utiliser ce qui suit :

Le bitcoin et les autres monnaies numériques ont reçu beaucoup d'attention récemment. Quelques détaillants au Canada ont un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux. Bien que le nombre de ces détaillants soit encore relativement petit, il a augmenté.

Le gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada aimeraient en savoir plus sur le rôle de ces guichets automatiques bitcoin dans le commerce de détail. Ils souhaitent connaître les raisons pour lesquelles des détaillants ont des guichets automatiques bitcoin, quel genre d'utilisation est fait de ces appareils et quel impact ils ont sur une entreprise de vente au détail.

Les résultats de la recherche serviront à mieux comprendre le rôle du bitcoin et des autres monnaies numériques dans les environnements de vente au détail.

Votre nom et celui de votre entreprise demeureront confidentiels et les informations que vous fournirez seront regroupées avec celles d'autres entreprises participant à l'étude.

Note pour le recruteur : Si un participant souhaite valider la légitimité de cette recherche, veuillez le référer à :

Stéphanie Jacques Marhue

Agente de recherche

613-957-3573

Entrevues téléphoniques - guichet automatique bitcoin - Grille – Siège social -

Utilisez cette grille lorsqu'une personne de la liste a fourni les coordonnées d'un contact au siège social de l'entreprise pouvant prendre la décision de mettre des guichets automatiques bitcoin dans les magasins. (Q.3b dans la grille *Liste*)

Contactez la personne identifiée à la Q.3b de la grille *Liste*. Ayez les informations de la personne qui vous a référé : nom de la personne et du magasin, adresse, ville du magasin

Dans le profil du participant, incluez également les informations suivantes de la liste :

- Nom de la compagnie
- Nom de la personne qui vous a référé
- Ville
- Province

Bonjour, je suis _____ de (Synchro Research/Ad hoc recherche), une firme de recherche sur l'opinion publique. Nous réalisons une recherche pour le gouvernement du Canada. L'étude porte sur les expériences des détaillants ayant un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux. Cette recherche du gouvernement du Canada est financée par l'Agence du revenu du Canada.

Puis-je parler à (nom de la personne)?

Une fois en contact avec la bonne personne, présentez-vous de nouveau (premier paragraphe ci-dessus), et continuer :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French? **[Si préfère en anglais, passez à l'écran anglais et continuer ou dites ce qui suit puis raccrochez et planifiez le rappel en anglais]** We will call you back to continue this interview in English. Thank you. Goodbye.

Comme vous le savez probablement, le bitcoin et les autres monnaies numériques ont beaucoup fait les manchettes récemment. Le nombre de commerces ayant un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux a également augmenté. Le but de cette étude est d'en savoir plus sur les raisons pour lesquelles certains détaillants ont un guichet automatique bitcoin et quel impact cela a sur leur entreprise. Les résultats de la recherche permettront de mieux comprendre le rôle du bitcoin et des autres monnaies numériques dans l'économie.

J'aimerais vous en dire un peu plus au sujet de l'étude et vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au profil des personnes que nous recherchons pour cette recherche. Cela prendra 4 ou 5 minutes. Puis-je continuer?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | |
| Non | 2 | Remercier et terminer l'interview |

J'ai obtenu votre nom de **[nom de la personne qui vous a référé]** d'un magasin situé à **[ville de la personne qui vous a référé]** lorsque je les ai contactés pour participer à cette étude. Ils ont dit que vous avez été impliqué dans la décision de mettre des guichets automatiques bitcoin dans certains magasins et que vous pourriez expliquer les raisons de cette décision. Est-il exact que vous avez participé à la prise de décision?

- Oui 1
- Non 2 **Demandez à parler à une personne impliquée dans la prise de décision, et présentez-vous de nouveau.**

Merci.

Dans le cadre de cette recherche, vous participerez à une entrevue téléphonique de 40 minutes, qui aura lieu à une date ultérieure à votre convenance. Suite à cette entrevue, vous recevrez un dédommagement en argent en guise de remerciement pour votre temps.

La participation à cette recherche est complètement volontaire et la décision des gens d'y participer n'affectera en rien les relations qu'ils peuvent ou pourraient avoir avec le gouvernement du Canada. Votre identité restera confidentielle et ni votre nom, ni celui de votre entreprise ne seront donnés au gouvernement. Vous êtes libre de vous désister à tout moment. Toutes les informations recueillies seront utilisées à des fins de recherche uniquement, conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Seriez-vous intéressé à participer à une entrevue téléphonique portant sur la décision de votre entreprise d'installer des guichets automatiques bitcoin dans certains magasins?

- Oui 1
- Non 2 **Remercier et terminer l'entrevue**

Merci.

L'entrevue téléphonique à laquelle vous prendrez part sera enregistrée sur support audio. Ces enregistrements sont utilisés pour analyser les résultats et rédiger le rapport. Ni votre nom, ni celui de votre entreprise ne seront inclus dans le rapport de recherche. Les renseignements que vous nous fournirez seront regroupés avec les commentaires d'autres entreprises du Canada. Est-ce que vous acceptez que l'entrevue soit enregistrée sur support audio?

- Oui 1
- Non 2 **Dire : OK, je vais m'assurer que l'interviewer n'enregistre pas l'entrevue**

Invitation

Merci. J'aimerais planifier l'entrevue téléphonique avec vous. Elle durera environ 40 minutes et suite à votre participation, nous vous enverrons un dédommagement de 200 \$.

Planifier une date / heure en fonction des informations fournies par l'intervieweur

Dans l'horaire des entrevues, inscrivez l'heure de l'entrevue dans l'heure locale du participant et dans l'heure normale de l'Est.

[Si à l'extérieur du Québec :] L'entrevue sera réalisée par Rick Robson de Sage Research. Rick vous appellera à [heure] le [date].

[Si au Québec :] L'entrevue sera réalisée par Sylvain Laroche de Sage Research. Sylvain vous appellera à [heure] le [date].

Puis-je avoir votre nom complet et le numéro de téléphone où on pourra vous joindre pour l'entrevue?

Nom : _____

Numéro de téléphone : _____

Quel poste occupez-vous au sein de la compagnie?

Poste occupé : _____

J'aimerais vous envoyer un courriel pour confirmer la date et l'heure de l'entrevue ainsi que le nom de l'interviewer. Pouvez-vous me donner l'adresse à utiliser pour cela?

Courriel : _____

Et dans quelle ville et province êtes-vous situé? **[Note au recruteur : utilisez cette info pour vous assurer de bien convertir l'heure de l'entrevue à l'heure normale de l'Est.]**

Ville : _____

Province: _____

Puisque nous invitons seulement un petit nombre de personnes à participer à cette étude, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre, il vous est impossible de faire l'entrevue au moment convenu, veuillez nous appeler afin que nous puissions la reporter ou trouver une autre entreprise pour vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **[Insérer le no. de téléphone du recruteur]**. Demandez à parler à **[nom du recruteur]**.

[Le cas échéant, fournissez aussi une adresse électronique:] Vous pouvez aussi nous joindre par courriel, à l'adresse suivante : **[insérer l'adresse électronique du recruteur]**

Veillez noter que vous ne pouvez pas demander à quelqu'un d'autre de faire l'entrevue à votre place si vous n'êtes pas en mesure d'y prendre part.

Nous vous rappellerons avant l'entrevue pour confirmer le tout.

Merci beaucoup d'avoir accepté de participer à cette étude!

Enregistrer :

Homme 1

Femme 2

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Note pour le recruteur : Si un participant souhaite obtenir plus d'information sur le but de la recherche, veuillez utiliser ce qui suit :

Le bitcoin et les autres monnaies numériques ont reçu beaucoup d'attention récemment. Quelques détaillants au Canada ont un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux. Bien que le nombre de ces détaillants soit encore relativement petit, il a augmenté.

Le gouvernement du Canada et l'Agence du revenu du Canada aimeraient en savoir plus sur le rôle de ces guichets automatiques bitcoin dans le commerce de détail. Ils souhaitent connaître les raisons pour lesquelles des détaillants ont des guichets automatiques bitcoin, quel genre d'utilisation est fait de ces appareils et quel impact ils ont sur une entreprise de vente au détail.

Les résultats de la recherche serviront à mieux comprendre le rôle du bitcoin et des autres monnaies numériques dans les environnements de vente au détail.

Votre nom et celui de votre entreprise demeureront confidentiels et les informations que vous fournirez seront regroupées avec celles d'autres entreprises participant à l'étude.

Note pour le recruteur : Si un participant souhaite valider la légitimité de cette recherche, veuillez le référer à :

Stéphanie Jacques Marhue

Agente de recherche

613-957-3573

GUIDES DE DISCUSSION

Bitcoin ATM Interview Agenda - Retail -

Introduction (5 minutes)

- a) **Introduce self, including being from Sage Research, and explain purpose of research:** This is a research project for the Government of Canada. The study is about the experiences of retail businesses that have a bitcoin ATM on their premises. This Government of Canada research project is being funded by the Canada Revenue Agency.

In this interview, we'll talk about such things as the role of the bitcoin ATM in the business, any impressions you have of who is using the bitcoin ATM, and what the reasons are for having a bitcoin ATM at your location. The results of this research will be used to better understand the role of bitcoin and other digital currencies in retail stores and in the economy generally.

By the way, you'll hear me asking about bitcoin, but actually I'm interested in digital currencies generally, not just bitcoin. Maybe your ATM handles other digital currencies in addition to bitcoin. I'll ask questions in terms of bitcoin simply because bitcoin is currently the biggest digital currency. But if you have observations on other digital currencies handled by the ATM, I would definitely like to hear about those as well.

- b) **Review interview procedures:**

- Importance of candid views: In this research project we're talking with a small sample of businesses across Canada that have a bitcoin ATM. The information you and others provide will be very important to making sure we get a good understanding of the role of bitcoin ATMs, and I'm looking forward to having an open conversation with you about your experiences and opinions. There are no right or wrong answers – I just want to understand what your experiences have been.
- Confidentiality: participation is voluntary; comments are anonymous; neither your name nor the name of your business will appear in the report
- Recording [**if consented in the screener**]: The interview is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Canada Revenue Agency.
- Interview to last 30 to 40 minutes

- c) **Any questions?**

Discussion (25-35 minutes)

About how long ago did you have the bitcoin ATM put in?

What digital currencies are handled by the ATM? (if necessary, remind participant that we're interested in the other digital currencies as well, not just bitcoin)

Does the ATM allow both buying and selling bitcoin, or does it only allow buying bitcoin? (note: "selling" means the ATM will convert bitcoin and output cash)

About how many people use the bitcoin ATM in a typical day or week?

Have you noticed it being used more often at certain times of the day or week? If yes, in what way and why do you think this is?

Do you think your location is a good one for a bitcoin ATM?

If yes: What do you think makes your location a good one for a bitcoin ATM?

If no/not sure: What makes you say that?

Do you have a regular ATM on your premises in addition to the bitcoin ATM?

What led to the decision to put a bitcoin ATM in your location?

Probes: Where did the idea come from to put in a bitcoin ATM? (e.g., approached by a bitcoin ATM operator)

Who was involved in making the decision?

What did you think would be the benefits of having a bitcoin ATM on the premises?

How does the business make money from having a bitcoin ATM on the premises? (e.g. rent from the ATM operator)

Have you heard about the experiences of other retailers who have bitcoin ATMs? If yes: What have you heard? Are your experiences similar or different?

Is the bitcoin ATM having an impact on your business in any way? If yes – in what ways? If no – why do you think that is?

Probes: Is it having the impact that was expected, or not really? If not, why not?

Drawing in more customers? If yes – why do you think that is?

Is it drawing in a somewhat different type of customer? If yes – what sorts of customers?

Do people who use the bitcoin ATM also usually buy something, or do you think they come in just to use the bitcoin ATM?

Do you plan to continue to have a bitcoin ATM, or have you considered removing it? Why is that?

Overall, what impressions do you have of the types of people who tend to use the bitcoin ATM? For example, are they younger or older, male or female? Probe – any other impressions of the types of people who use the bitcoin ATM?

What impressions do you have of the reasons why some people use the bitcoin ATM? (as appropriate, try to find out relative volume of users by type of reason)

Probes: **If the ATM supports selling in addition to buying:** What impressions do you have of the reasons why some people use the bitcoin ATM to sell bitcoin – that is, to convert bitcoin into Canadian cash?

Do you have any role or responsibilities in terms of monitoring usage of the bitcoin ATM? If yes, what role or responsibilities do you have?

Do you have any concerns about having the bitcoin ATM on your premises?

Do you accept payment from customers in bitcoin or any other digital currency?

If yes: Which digital currencies do you accept as payment from customers?

Approximately what percent of sales in your store would you estimate is paid for with bitcoin/digital currencies?

What are your impressions of the types of customers likely to use bitcoin to pay? Why do you think they use bitcoin to pay?

What led you to decide to accept payment in [name of currency – ask for each currency accepted)?

How do you feel about accepting payment in bitcoin compared to accepting payment by debit card or credit card? Which do you prefer?

Do you think use of bitcoin or some other digital currency for payments in your store will increase, or not? Would you like it to increase, or not? Overall, what percent of sales using bitcoin or some other digital currency would you be comfortable with in your business?

The value of bitcoin (and other digital currencies) can change quickly and by large amounts. How does your business deal with this volatility in the value?

Do you have a payment service provider such as Shopify or BitPay to handle bitcoin payments, or do you handle it yourself?

If use payment service provider: What are the reasons you use this service instead of handling it yourself?

If handle yourself: What are the reasons you've decided to handle this yourself rather than use a payment service provider?

For payments made in bitcoin, do you usually hold it in bitcoin, or do you usually convert it to Canadian currency? What are your reasons for that?

If no: What are your reasons for not accepting payment from customers in bitcoin? Is this something you have considered?

Do you think you might start accepting payment in bitcoin or some other digital currency in the future? Why/why not?

Does your business use bitcoin to buy supplies or services for the business? If yes: what and why; If no: Have you considered it, or would you consider it?

Overall, what do you think will be the future role of digital currencies such as bitcoin in retail stores?

Closure

Thank you very much for your help on this project – it is much appreciated!

I'll let the person who recruited you for this study know that we have completed the interview, and they will arrange to send you the honorarium. So, they will be in contact with you about this.

Bitcoin ATM Interview Agenda - Corporate Head Office -

Introduction (5 minutes)

- a) **Introduce self, including being from Sage Research, and explain purpose of research:** This is a research project for the Government of Canada. The study is about the experiences of retail businesses that have a bitcoin ATM on their premises. This Government of Canada research project is being funded by the Canada Revenue Agency.

In this interview, we'll talk about such things as the role of bitcoin ATMs in your retail business, any impressions you have of the customers who use the bitcoin ATMs, and what the reasons are for having bitcoin ATMs in your stores. The results of this research will be used to better understand the role of bitcoin and other digital currencies in retail stores and in the economy generally.

By the way, you'll hear me asking about bitcoin, but actually I'm interested in digital currencies generally, not just bitcoin. Maybe your ATMs handle other digital currencies in addition to bitcoin. I'll ask questions in terms of bitcoin simply because bitcoin is currently the biggest digital currency. But if you have observations on other digital currencies handled by the ATMs, I would definitely like to hear about those as well.

- b) **Review interview procedures:**

- Importance of candid views: In this research project we're talking with a small sample of businesses across Canada that have a bitcoin ATM. The information you and others provide will be very important to making sure we get a good understanding of the role of bitcoin ATMs, and I'm looking forward to having an open conversation with you about your experiences and opinions. There are no right or wrong answers – I just want to understand what your experiences have been.
- Confidentiality: participation is voluntary; comments are anonymous; neither your name nor the name of your business will appear in the report
- Recording [**if consented in the screener**]: The interview is being audio-recorded. The recording is for my use only to help in preparing the report on this research, and will not be provided to the Canada Revenue Agency.
- Interview to last 30 to 40 minutes

- c) **Any questions?**

Discussion (25-35 minutes)

About how long ago did you start putting bitcoin ATMs in some of your stores?

What digital currencies are handled by the ATMs? (if necessary, remind participant that we're interested in the other digital currencies as well, not just bitcoin)

Do the ATMs allow both buying and selling bitcoin, or does it only allow buying bitcoin? (note: "selling" means the ATM will convert bitcoin and output cash)

What is your impression of the numbers or percentages of customers who use the bitcoin ATM in a store, in a typical day or week?

To the best of your knowledge, are the bitcoin ATMs being used more often at certain times of the day or week? If yes, in what way and why do you think this is?

Have you noticed if there are certain types of store locations that get higher usage of the bitcoin ATM?

If yes: What do you think makes a location a good one for a bitcoin ATM?

Is the policy to try to have a bitcoin ATM in all your stores, or is it really only intended for some stores? What are the reasons for that?

Do you usually have a regular ATM in the store in addition to the bitcoin ATM?

What led to the decision to put bitcoin ATMs in your stores?

Probes: Where did the idea come from to put in bitcoin ATMs? (e.g., approached by a bitcoin ATM operator)

What did you think would be the benefits of having bitcoin ATMs in the stores?

How does the business make money from having bitcoin ATMs in the stores? (e.g. rent from the ATM operator) Probe – at the level of individual stores? Corporate?

Have you heard about the experiences of other retailers who have bitcoin ATMs? If yes: What have you heard? Are your experiences similar or different?

Is the bitcoin ATM having an impact on your business in any way? If yes – in what ways? If no – why do you think that is?

Probes: Is it having the impact that was expected, or not really? If not, why not?

Drawing in more customers? If yes – why do you think that is?

Is it drawing in a somewhat different type of customer? If yes – what sorts of customers?

Do people who use the bitcoin ATM also usually buy something, or do you think they come in just to use the bitcoin ATM?

Do you plan to continue to have bitcoin ATMs in your stores, or have you considered removing them? Why is that?

Overall, what impressions do you have of the types of people who tend to use the bitcoin ATM in your stores? For example, are they younger or older, male or female? Probe – any other impressions of the types of people who use the bitcoin ATM?

What impressions do you have of the reasons why some people use the bitcoin ATM? (as appropriate, try to find out relative volume of users by type of reason)

Probes: If the ATM supports selling in addition to buying: What impressions do you have of the reasons why some people use the bitcoin ATM to sell bitcoin – that is, to convert bitcoin into Canadian cash?

Do you have any procedures in place to monitor usage of the bitcoin ATMs? Of the currency transactions done using the bitcoin ATMs? Of the users of the bitcoin ATMs?

If yes: What procedures do you have in place? (ask for each of the three areas above)

Do you have any concerns about having bitcoin ATMs in your stores?

Do you accept payment from customers in bitcoin or any other digital currency?

If yes: Which digital currencies do you accept as payment from customers?

Approximately what percent of sales in your stores would you estimate are paid for with bitcoin/digital currencies?

What are your impressions of the types of customers likely to use bitcoin to pay? Why do you think they use bitcoin to pay?

What led you to decide to accept payment in [name of currency – ask for each currency accepted)?

How do you feel about accepting payment in bitcoin compared to accepting payment by debit card or credit card? Which do you prefer?

Do you think use of bitcoin or some other digital currency for payments in your stores will increase, or not? Would you like it to increase, or not? Overall, what percent of sales using bitcoin or some other digital currency would you be comfortable with in your business?

The value of bitcoin (and other digital currencies) can change quickly and by large amounts. How does your business deal with this volatility in the value?

Do you have a payment service provider such as Shopify or BitPay to handle bitcoin payments, or does your company handle it?

If use payment service provider: What are the reasons you use this service instead of handling it yourself?

If handle yourself: What are the reasons you've decided to handle this yourself rather than use a payment service provider?

For payments made in bitcoin, do you usually hold it in bitcoin, or do you usually convert it to Canadian currency? What are your reasons for that?

If no: What are your reasons for not accepting payment from customers in bitcoin? Is this something you have considered?

Do you think you might start accepting payment in bitcoin or some other digital currency in the future? Why/why not?

Does your business use bitcoin to buy supplies or services for the business? If yes: what and why; If no: Have you considered it, or would you consider it?

Overall, what do you think will be the future role of digital currencies such as bitcoin in retail stores?

Closure

Thank you very much for your help on this project – it is much appreciated!

I'll let the person who recruited you for this study know that we have completed the interview, and they will arrange to send you the honorarium. So, they will be in contact with you about this.

Horaire des entrevues sur les guichets automatiques bitcoin dans les commerces de détail

Introduction (5 minutes)

- a) **Se présenter, y compris comme étant de Sage Research et expliquer le but de la recherche :** c'est un projet de recherche pour le gouvernement du Canada. L'étude porte sur les expériences des commerces de détail qui ont un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux. Ce projet de recherche du gouvernement du Canada est financé par l'Agence du revenu du Canada.

Pendant cette entrevue, nous aborderons des sujets tels que le rôle du guichet automatique bitcoin dans le commerce, les impressions que vous avez de l'utilisation du guichet bitcoin, et les raisons d'avoir un guichet automatique bitcoin dans votre commerce. Les résultats de cette recherche seront utilisés pour mieux comprendre le rôle du bitcoin et des autres monnaies numériques dans les commerces de détail et dans l'économie en général.

En passant, je vais vous poser des questions sur le bitcoin, mais en fait, ce qui m'intéresse, ce sont les monnaies numériques et pas seulement le bitcoin. Il se peut que votre guichet automatique traite d'autres monnaies numériques en plus du bitcoin. Je poserai des questions en termes de bitcoin simplement parce qu'elle est actuellement la plus grande monnaie numérique. Par contre, si vous avez des observations à faire sur d'autres monnaies numériques traitées par le guichet automatique, j'aimerais aussi certainement en entendre parler.

b) **Procédures de l'entrevue :**

- Importance des opinions franches : dans ce projet de recherche, nous discutons avec un petit échantillon d'entreprises à travers le Canada qui ont des guichets automatiques bitcoin. Les informations que vous et d'autres fournirez seront très importantes pour nous aider à bien comprendre le rôle des guichets automatiques bitcoin, et j'ai très hâte d'avoir une conversation ouverte avec vous sur vos expériences et vos opinions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses - je veux juste comprendre comment se passe votre expérience globalement.
- Confidentialité: votre participation est volontaire; vos commentaires sont anonymes; votre nom ainsi que celui de votre entreprise n'apparaîtront jamais dans le rapport.
- Enregistrement [si consenti dans la grille de recrutement] : l'entrevue est enregistrée. L'enregistrement est seulement pour mon usage personnel pour m'aider à préparer de rapport suite à cette étude. L'enregistrement ne sera en aucun cas acheminé à l'Agence du revenu du Canada.
- Durée de l'entrevue : de 30 à 40 minutes.

c) **Des questions?**

Discussion (25-35 minutes)

Depuis combien de temps environ le guichet automatique bitcoin est-il installé?

Quelles devises numériques sont traitées par le guichet automatique? (si nécessaire, rappelez au participant que nous nous intéressons également aux autres devises numériques, et pas seulement au bitcoin)

Est-ce que le guichet automatique permet à la fois d'acheter et de vendre des bitcoins, ou permet-il seulement d'acheter des bitcoins? (note: « vendre » signifie que le guichet automatique convertira le bitcoin et le sortira en espèces)

Dans une journée ou semaine typique, combien de personnes environ utilisent le guichet automatique bitcoin?

Avez-vous remarqué s'il est utilisé plus souvent à certains moments de la journée ou de la semaine? Si oui, quelles en sont les raisons selon vous?

Pensez-vous que votre endroit/emplacement est bon pour un guichet automatique bitcoin?

Si oui : selon vous, qu'est-ce qui fait de votre emplacement un bon choix pour un guichet automatique bitcoin?

Si non/incertain : qu'est-ce qui vous fait dire ça?

Avez-vous un guichet automatique «traditionnel» dans vos locaux en plus du guichet bitcoin?

Qu'est-ce qui a conduit à la décision d'installer un guichet automatique bitcoin dans votre emplacement?

Sonder : D'où vient l'idée d'installer un guichet automatique bitcoin? (par exemple, approché par un opérateur de guichet automatique bitcoin)

Qui a participé à la prise de décision?

À votre avis, quels étaient les avantages pressentis d'avoir un guichet automatique bitcoin sur place?

Comment votre commerce fait-il de l'argent avec un guichet automatique bitcoin sur place? (par exemple, le loyer de l'opérateur du guichet automatique)

Avez-vous entendu parler des expériences d'autres détaillants qui ont des guichets automatiques bitcoin? Si oui: qu'avez-vous entendu? Vos expériences sont-elles similaires ou différentes?

Le guichet automatique bitcoin a-t-il un impact sur votre commerce de quelque façon que ce soit? Si oui, de quelles manières? Si non, pour quelles raisons?

Sonder : a-t-il l'impact attendu ou pas vraiment? Si non pourquoi pas?

Attire-t-il plus de clients? Si oui – pour quelles raisons?

Est-ce que cela attire un type de client un peu différent? Si oui - quelles sortes de clients?

Est-ce que les gens qui utilisent le guichet automatique bitcoin achètent aussi quelque chose, ou pensez-vous qu'ils viennent juste pour utiliser le guichet bitcoin?

Avez-vous l'intention de continuer à avoir un guichet automatique bitcoin, ou avez-vous envisagé de le retirer? Pourquoi donc?

Dans l'ensemble, quelles impressions avez-vous des types de personnes qui ont tendance à utiliser le guichet bitcoin? Par exemple, sont-elles plus jeunes ou plus âgées, hommes ou femmes? Sonder – d'autres impressions sur les types de personnes qui utilisent le guichet bitcoin?

Quelles impressions avez-vous des raisons pour lesquelles certaines personnes utilisent le guichet bitcoin? (au besoin, essayer de connaître le volume relatif des utilisateurs par type de raison)

Sonder : si le guichet automatique traite la vente en plus de l'achat : quelles impressions avez-vous des raisons pour lesquelles certaines personnes utilisent le guichet automatique bitcoin pour vendre du bitcoin - c'est-à-dire convertir le bitcoin en argent canadien?

Avez-vous un rôle ou des responsabilités en termes de contrôle de l'utilisation du guichet bitcoin? Si oui, quels rôle ou responsabilités avez-vous?

Avez-vous des préoccupations au sujet de l'utilisation du guichet automatique bitcoin sur place?

Acceptez-vous le paiement des clients en bitcoin ou toute autre monnaie numérique?

Si oui : quelles devises numériques acceptez-vous comme moyen de paiement de la part des clients?

D'après vous, environ quel pourcentage des ventes dans votre magasin est payé avec des devises numériques / des bitcoins?

Quelles sont vos impressions sur les types de clients susceptibles d'utiliser le bitcoin pour payer? Pourquoi pensez-vous qu'ils utilisent le bitcoin pour payer?

Qu'est-ce qui vous a amené à accepter le paiement en [nom de la devise - demandé pour chaque devise acceptée)?

Que pensez-vous du fait d'accepter le paiement en bitcoin par rapport à accepter le paiement par carte de débit ou carte de crédit? Lequel préférez-vous?

Pensez-vous que l'utilisation du bitcoin ou d'une autre monnaie numérique pour les paiements dans votre magasin augmentera ou non? Aimerez-vous qu'elle augmente, ou pas? Dans l'ensemble, avec quel pourcentage de ventes utilisant le bitcoin ou une autre monnaie numérique seriez-vous à l'aise dans votre commerce?

La valeur du bitcoin (et d'autres devises numériques) peut changer rapidement dans de grandes proportions. Comment votre commerce gère-t-il cette volatilité de la valeur?

Avez-vous un fournisseur de services de paiement tel que Shopify ou BitPay pour gérer les paiements bitcoin, ou le gérez-vous vous-même?

Si utilise un fournisseur de services de paiement : quelles sont les raisons pour lesquelles vous utilisez ce service au lieu de gérer tout ça vous-même?

Si vous le faites vous-même : quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez décidé de gérer tout ça vous-même plutôt que d'utiliser un fournisseur de services de paiement?

Pour les paiements faits en bitcoin, le gardez-vous habituellement en bitcoin, ou le convertissez-vous habituellement en monnaie canadienne? Quelles sont vos raisons pour cela?

Si non :quelles sont vos raisons pour ne pas accepter le paiement des clients en bitcoin? Est-ce quelque chose que vous avez considéré?

Pensez-vous que vous pourriez commencer à accepter le paiement en bitcoin ou avec d'autres devises numériques à l'avenir? Pourquoi/pourquoi pas?

Votre commerce utilise-t-il le bitcoin pour acheter des fournitures ou des services pour l'entreprise? Si oui: quoi et pourquoi? Si non: l'avez-vous envisagé ou le considérez-vous?

Dans l'ensemble, quel sera, selon vous, le rôle futur des monnaies numériques telles que le bitcoin dans les magasins de détail?

Conclusion

Merci beaucoup de votre aide sur ce projet - c'est très apprécié!

Je vais laisser la personne qui vous a recruté pour cette étude savoir que nous avons terminé l'entrevue, et elle va s'organiser pour vous envoyer votre honoraire, elle vous contactera donc à ce sujet.

Horaire des entrevues sur les guichets automatiques bitcoin - Siège social de l'entreprise -

Introduction (5 minutes)

- a) **Se présenter, y compris comme étant de Sage Research et expliquer le but de la recherche :** c'est un projet de recherche pour le gouvernement du Canada. L'étude porte sur les expériences des commerces de détail qui ont un guichet automatique bitcoin dans leurs locaux. Ce projet de recherche du gouvernement du Canada est financé par l'Agence du revenu du Canada.

Pendant cette entrevue, nous aborderons des sujets tels que le rôle du guichet automatique bitcoin dans le commerce, les impressions que vous avez de l'utilisation du guichet bitcoin, et les raisons d'avoir un guichet automatique bitcoin dans votre commerce. Les résultats de cette recherche seront utilisés pour mieux comprendre le rôle du bitcoin et des autres monnaies numériques dans les commerces de détail et dans l'économie en général.

En passant, je vais vous poser des questions sur le bitcoin, mais en fait, ce qui m'intéresse, ce sont les monnaies numériques et pas seulement le bitcoin. Il se peut que votre guichet automatique traite d'autres monnaies numériques en plus du bitcoin. Je poserai des questions en termes de bitcoin simplement parce qu'elle est actuellement la plus grande monnaie numérique. Par contre, si vous avez des observations à faire sur d'autres monnaies numériques traitées par le guichet automatique, j'aimerais aussi certainement en entendre parler.

b) Procédures de l'entrevue:

- Importance des opinions franches : dans ce projet de recherche, nous discutons avec un petit échantillon d'entreprises à travers le Canada qui ont des guichets automatiques bitcoin. Les informations que vous et d'autres fournirez seront très importantes pour nous aider à bien comprendre le rôle des guichets automatiques bitcoin, et j'ai très hâte d'avoir une conversation ouverte avec vous sur vos expériences et vos opinions. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses - je veux juste comprendre comment se passe votre expérience globalement.
- Confidentialité: votre participation est volontaire; vos commentaires sont anonymes; votre nom ainsi que celui de votre entreprise n'apparaîtront jamais dans le rapport
- Enregistrement [**si consenti dans la grille de recrutement**] : l'entrevue est enregistrée. L'enregistrement est seulement pour mon usage personnel pour m'aider à préparer de rapport suite à cette étude. L'enregistrement ne sera en aucun cas acheminé à l'Agence du revenu du Canada.
- Durée de l'entrevue : de 30 à 40 minutes

c) Des questions?

Discussion (25-35 minutes)

Depuis combien de temps environ avez-vous commencé à installer des guichets automatiques bitcoin dans quelques-uns de vos magasins?

Quelles devises numériques sont traitées par les guichets automatiques? (si nécessaire, rappelez au participant que nous nous intéressons également aux autres devises numériques, et pas seulement au bitcoin)

Est-ce que les guichets automatiques permet à la fois d'acheter et de vendre des bitcoins, ou permet-il seulement d'acheter des bitcoins? (note: « vendre » signifie que le guichet automatique convertira le bitcoin et le sortira en espèces)

Quelle est votre impression du nombre ou du pourcentage de vos clients qui utilisent le guichet automatique bitcoin dans un magasin, dans une journée ou une semaine typique?

À votre connaissance, les guichets automatiques bitcoin sont-ils utilisés plus souvent à certains moments de la journée ou de la semaine? Si oui, de quelle manière et pour quelles raisons selon vous?

Avez-vous remarqué s'il existe certains types d'emplacements de magasins où on utilise davantage le guichet automatique bitcoin?

Si oui : selon vous, qu'est-ce qui fait qu'un emplacement est un bon choix pour un guichet automatique bitcoin?

Est-ce que votre politique est d'essayer d'avoir un guichet automatique bitcoin dans tous vos magasins, ou est-ce seulement prévu que pour certains magasins? Quelles en sont les raisons?

Avez-vous habituellement un guichet automatique «traditionnel» dans le magasin en plus du guichet bitcoin?

Qu'est-ce qui a conduit à la décision d'installer des guichets automatiques bitcoin dans vos magasins?

Sonder : D'où vient l'idée d'installer des guichets automatiques bitcoin? (par exemple, approché par un opérateur de guichet automatique bitcoin)

À votre avis, quels étaient les avantages pressentis d'avoir des guichets automatiques bitcoin dans les magasins?

Comment l'entreprise fait-elle de l'argent avec des guichets automatiques bitcoin dans les magasins? (par exemple, le loyer de l'opérateur du guichet automatique) Sonder – au niveau des magasins individuels? Au niveau de la Société?

Avez-vous entendu parler des expériences d'autres détaillants qui ont des guichets automatiques bitcoin? Si oui: qu'avez-vous entendu? Vos expériences sont-elles similaires ou différentes?

Le guichet automatique bitcoin a-t-il un impact sur votre entreprise de quelque façon que ce soit? Si oui, de quelles manières? Si non, pour quelles raisons selon vous?

Sonder : a-t-il l'impact attendu ou pas vraiment? Si non pourquoi pas?

Attire-t-il plus de clients? Si oui – pour quelles raisons?

Est-ce que cela attire un type de client un peu différent? Si oui - quelles sortes de clients?

Est-ce que les gens qui utilisent le guichet automatique bitcoin achètent aussi quelque chose, ou pensez-vous qu'ils viennent juste pour utiliser le guichet bitcoin?

Avez-vous l'intention de continuer à avoir des guichets automatiques bitcoin dans vos magasins, ou avez-vous envisagé de les retirer? Pourquoi donc?

Dans l'ensemble, quelles impressions avez-vous des types de personnes qui ont tendance à utiliser le guichet bitcoin? Par exemple, sont-elles plus jeunes ou plus âgées, hommes ou femmes? Sonder – d'autres impressions sur les types de personnes qui utilisent le guichet bitcoin?

Quelles impressions avez-vous des raisons pour lesquelles certaines personnes utilisent le guichet bitcoin? (au besoin, essayer de connaître le volume relatif des utilisateurs par type de raison)

Sonder : si le guichet automatique traite la vente en plus de l'achat : quelles impressions avez-vous des raisons pour lesquelles certaines personnes utilisent le guichet automatique bitcoin pour vendre du bitcoin - c'est-à-dire convertir le bitcoin en argent canadien?

Avez-vous des procédures en place pour surveiller l'utilisation des guichets automatiques bitcoin? Des transactions en devises effectuées en utilisant les guichets automatiques bitcoin? Des utilisateurs des guichets automatiques bitcoin?

Si oui : quelles procédures avez-vous en place? (demandez pour chacun des trois énoncés ci-dessus)

Avez-vous des préoccupations au sujet de l'utilisation de guichets automatiques bitcoin dans vos magasins?

Acceptez-vous le paiement des clients en bitcoin ou toute autre monnaie numérique?

Si oui : quelles devises numériques acceptez-vous comme moyen de paiement de la part des clients?

D'après vous, environ quel pourcentage des ventes dans votre magasin est payé avec des devises numériques / des bitcoins?

Quelles sont vos impressions sur les types de clients susceptibles d'utiliser le bitcoin pour payer? Pourquoi pensez-vous qu'ils utilisent le bitcoin pour payer?

Qu'est-ce qui vous a amené à accepter le paiement en [nom de la devise - demandé pour chaque devise acceptée]?

Que pensez-vous du fait d'accepter le paiement en bitcoin par rapport à accepter le paiement par carte de débit ou carte de crédit? Lequel préférez-vous?

Pensez-vous que l'utilisation du bitcoin ou d'une autre monnaie numérique pour les paiements dans vos magasins augmentera ou non? Aimerez-vous qu'elle augmente, ou pas? Dans l'ensemble, avec quel pourcentage de ventes utilisant le bitcoin ou une autre monnaie numérique seriez-vous à l'aise dans votre entreprise?

La valeur du bitcoin (et d'autres devises numériques) peut changer rapidement dans de grandes proportions. Comment votre entreprise gère-t-elle cette volatilité de la valeur?

Avez-vous un fournisseur de services de paiement tel que Shopify ou BitPay pour gérer les paiements bitcoin, ou est-ce que votre entreprise s'en occupe?

Si vous utilisez un fournisseur de services de paiement : quelles sont les raisons pour lesquelles vous utilisez ce service au lieu de gérer tout ça vous-même?

Si vous le faites vous-même : quelles sont les raisons pour lesquelles vous avez décidé de gérer tout ça vous-même plutôt que d'utiliser un fournisseur de services de paiement?

Pour les paiements faits en bitcoin, le gardez-vous habituellement en bitcoin, ou le convertissez-vous habituellement en monnaie canadienne? Quelles sont vos raisons pour cela?

Si non :quelles sont vos raisons pour ne pas accepter le paiement des clients en bitcoin? Est-ce quelque chose que vous avez considéré?

Pensez-vous que vous pourriez commencer à accepter le paiement en bitcoin ou avec d'autres devises numériques à l'avenir? Pourquoi/pourquoi pas?

Votre entreprise utilise-t-elle le bitcoin pour acheter des fournitures ou des services pour l'entreprise? Si oui: quoi et pourquoi? Si non: l'avez-vous envisagé ou le considérez-vous?

Dans l'ensemble, quel sera, selon vous, le rôle futur des monnaies numériques telles que le bitcoin dans les magasins de détail?

Conclusion

Merci beaucoup de votre aide sur ce projet - c'est très apprécié!

Je vais laisser la personne qui vous a recruté pour cette étude savoir que nous avons terminé l'entrevue, et elle va s'organiser pour vous envoyer votre honoraire, elle vous contactera donc à ce sujet.