



# ÉTUDE QUALITATIVE SUR LES SERVICES BANCAIRES OUVERTS RAPPORT FINAL

Préparé pour :



Department of Finance  
Canada

Ministère des Finances  
Canada

Nom du fournisseur : Numéro de contrat de  
Pollara Strategic Insights : 60074-182360/001/CY  
Valeur du contrat : 78 095,60 \$  
Date d'attribution : 29-01-2019  
Numéro d'enregistrement de la ROP : 117-18  
8 mars 2019

Soumis par :

Lesli Martin

Vice-président

[leslimartin@pollara.com](mailto:leslimartin@pollara.com)

416-921-0090 poste 2207

1233, rue Bay, bureau 900,  
Toronto (Ontario) M5R 2A9

Pour de plus amples informations sur ce rapport,  
veuillez communiquer avec : [finpub@fin.gc.ca](mailto:finpub@fin.gc.ca)

``This report is also available in English

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Contexte et objectifs</b>	<b>5</b>
<b>Méthode</b>	<b>6</b>
<b>Résumé des résultats</b>	<b>7</b>
<b>Conclusions</b>	<b>10</b>
<b>Résultats détaillés</b>	<b>11</b>
<b>Relation avec l'institution financière</b>	<b>11</b>
<b>Propriété des renseignements financiers</b>	<b>12</b>
<b>Protection des renseignements personnels</b>	<b>13</b>
<b>Opinions quant au système bancaire ouvert</b>	<b>14</b>
<b>Acceptation générale du programme</b>	<b>17</b>
<b>Canaux de communication potentiels</b>	<b>18</b>
<b>Annexe 1 : Critères de filtrage des candidats – Groupes de discussion traditionnels</b>	<b>20</b>
<b>Annexe 2 : Critères de filtrage des candidats – Groupes de discussion virtuels</b>	<b>26</b>
<b>Annexe 3 : Guide du modérateur</b>	<b>32</b>

# RAPPORT DE L'ÉTUDE SUR LES SERVICES BANCAIRES OUVERTS – DROITS D'AUTEUR

**Numéro de catalogue du gouvernement du Canada :** F2-271/2019E-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :** 978-0-660-30445-8

La présente recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de discussions de groupe cible qualitatives effectuées par Pollara Strategic Research pour le compte du département des Finances. Cette étude consistait en 14 discussions de groupe cible (six en personne, huit virtuelles) avec des adultes canadiens provenant de tous les coins du pays et de tous les âges, sexes, niveaux de revenu, de toutes les provinces de résidence ainsi que de tous les milieux (ville et campagne). L'objectif de l'étude était de comprendre les perceptions actuelles du secteur des services bancaires, ainsi que les opinions sur le concept de services bancaires ouverts.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une permission écrite doit être obtenue au préalable auprès du département des Finances : [finpub@fin.gc.ca](mailto:finpub@fin.gc.ca)

8 mars 2019

Numéro de contrat : 60074-182360/001/CY

Numéro d'enregistrement de la ROP : 117-18

## ATTESTATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

Je certifie par la présente, en tant que cadre dirigeant de Pollara Strategic Insights, que les livrables respectent complètement les exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique énumérées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et la Directive sur la gestion des communications

Plus particulièrement, les livrables n'incluent pas de renseignements sur les intentions de vote, les préférences pour un parti politique précis, les classements au sein de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses chefs.

Signé :



Lesli Martin  
Vice-président  
Pollara Strategic Insights

## CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le gouvernement du Canada a annoncé dans le budget 2018 qu'il commanderait une évaluation quant aux mérites des services bancaires ouverts et a mis sur pied le Comité consultatif sur un système bancaire ouvert afin d'effectuer cette évaluation. Le système bancaire ouvert est un système qui permet aux consommateurs de partager leurs données financières avec un plus grand nombre de fournisseurs de services financiers via des canaux en ligne sécurisés, afin d'accéder à de nouveaux services financiers innovants et centrés sur le consommateur. Le gouvernement, et tout particulièrement le ministère des Finances, s'intéresse à comprendre les impressions des consommateurs canadiens par rapport à ce système et à déterminer s'il s'agit d'un outil auquel ils aimeraient avoir accès.

Un projet d'étude qualitative a été mené à cette fin. Les objectifs de cette étude sont les suivants :

- Explorer les points de vue actuels des consommateurs quant au secteur des services financiers, y compris leur relation avec leur fournisseur de services financiers actuel et leur confiance en ce dernier;
- Examiner les utilisations actuelles de services en ligne basés sur des données et comprendre les préoccupations par rapport à la protection des données, le cas échéant;
- Mesurer la connaissance des services bancaires ouverts au sein du public;
- Explorer les points de vue sur ce système à l'aide de définitions et de scénarios fictifs;
- Déterminer les niveaux d'intérêt envers ce système, ainsi que les préoccupations que les consommateurs pourraient avoir et comment atténuer celles-ci.

Les résultats de cette étude seront utilisés pour aider à décider de l'adoption ou non des services bancaires ouverts au Canada, ainsi que d'informer les autorités de la manière de communiquer cette décision aux Canadiens et Canadiennes.

En raison de la nature qualitative de cette étude, les résultats ne peuvent pas être extrapolés pour être appliqués à un plus grand échantillon, et devraient être considérés comme indicatifs plutôt que définitifs.

Valeur du contrat pour cette étude : 78 095,60 \$

## MÉTHODE

Pollara a recruté des participants dans les groupes de discussion suivants. Les participants ont été choisis parmi un échantillon de plus de 100 000 Canadiens et Canadiennes (comme les membres d'Aéropian ou de PC Optimum) qui se sont portés volontaires et se sont inscrits à des sondages et/ou des groupes de discussion. Tous les participants devaient détenir au moins un compte bancaire, dans n'importe quelle institution financière canadienne, avec une proportion des participants dans chaque groupe en détenant plus d'un. Pollara a animé un total de 14 groupes de discussion. La composition des groupes de discussion était comme suit :

### Groupes traditionnels en face à face

- Région de Vancouver
  - Groupe 1 : Femmes d'âges et niveaux de revenu différents
  - Groupe 2 : Hommes d'âges et niveaux de revenu différents
  
- Région de Toronto
  - Groupe 1 : Revenu familial inférieur à 75 000 \$, âges et sexes mixtes
  - Groupe 2 : Revenu familial supérieur ou égal à 75 000 \$, âges et sexes mixtes
  
- Région de Montréal (discussions menées en français)
  - Groupe 1 : Revenu familial inférieur à 40 000 \$
  - Groupe 2 : Revenu familial supérieur ou égal à 40 000 \$
  
- Région métropolitaine de Montréal – Groupes traditionnels en face à face (en français)
  - Groupe 1 : Femmes d'âges et niveaux de revenu différents
  - Groupe 2 : Hommes d'âges et niveaux de revenu différents

### Groupes de discussion virtuels :

- Centres urbains des Maritimes
- Zones rurales du Québec (en français)
- Zones rurales des Maritimes
- Zones rurales des Prairies
- Centres urbains des Prairies
- Zones rurales de l'Ontario
- Participants âgés de moins de 50 ans (de partout au pays) – deux groupes

En tout, 114 candidats ont participé à cette étude. Les discussions de groupe cible duraient entre 90 minutes et deux heures chacune. Les participants ont reçu une compensation de 100 \$ pour leur temps. L'étude a été menée entre le 16 février et le 4 mars 2019.

## RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

***La plupart des participants font affaire avec plus d'une institution financière. Bien que certains aiment la praticité de ne faire affaire qu'avec une institution, la plupart d'entre eux ont besoin d'avoir recours à des institutions secondaires pour obtenir les produits et services les plus avantageux.***

Peu de participants éprouvent un sentiment de loyauté inébranlable envers leur banque, ce sentiment ne s'exprimant que chez certains participants plus âgés. En revanche, beaucoup de participants ont plus d'une institution financière et magasinent lorsqu'ils ont besoin d'un nouveau produit afin d'obtenir la « meilleure affaire ». Certains participants tentent d'avoir affaire à une seule institution pour tous leurs services puisqu'ils aiment la praticité de pouvoir consulter leurs finances à un endroit. Toutefois, ces participants feront également appel à d'autres institutions si leur banque principale ne peut pas leur offrir tout ce dont ils ont besoin.

Bien qu'ils ne sont pas entièrement loyaux à leur banque, la plupart des participants ont l'impression d'avoir une relation avec leur institution financière principale et ont confiance en celle-ci pour gérer leur argent et leurs renseignements. La confiance qu'ils ont dans les banques au Canada est plus forte que celles qu'ils ont dans les sociétés non financières.

***La plupart des participants croient posséder leurs informations bancaires bien que celles-ci soient détenues par leurs banques.***

Bien que la plupart des participants n'y avaient jamais pensé au moment de répondre, ils sentaient qu'ils possédaient leurs informations financières et étaient en contrôle de ces dernières. Ils croient qu'ils pourraient demander leurs informations à leur banque et que celle-ci les leur donnerait. Il y a plus de confusion quant à la question de savoir si leur banque enverrait leurs informations à une autre institution, mais tous croient qu'ils pourraient obtenir leurs renseignements et les fournir eux-mêmes s'ils le voulaient.

***Les participants sont préoccupés par la confidentialité et la sécurité des sites Web non financiers, des appareils basés sur des données et des produits de services financiers innovateurs. Toutefois, ces services sont parfois plus pratiques qu'ils ne sont préoccupants.***

De manière générale, la plupart des participants sont au moins quelque peu préoccupés par la manière dont leurs données sont utilisées lorsqu'ils visitent des sites non financiers. Toutefois, beaucoup d'entre eux sentent avoir donné leur consentement à cette utilisation sans le savoir lorsqu'ils ont accepté les conditions d'utilisation. Ils se sentent aussi impuissants face à cela puisque les sites Web offrent un service qu'ils veulent utiliser.

Les participants ont des opinions similaires par rapport aux services basés sur des données. Bien qu'ils se préoccupent de la protection de leurs renseignements, presque tous utilisent au moins certains de ces services.

Leur utilisation est basée sur le niveau de praticité de ces services pour eux. Pour chacun des produits utilisés, les consommateurs qui l'utilisent peuvent dire que ce dernier est nécessaire dans leur vie. Toutefois, d'autres services ne le sont pas. La plupart d'entre eux ont une limite qu'ils ne comptent pas dépasser en matière de type de service qu'ils utilisent. Pour beaucoup d'entre eux, cette limite évolue, les services qu'ils considéraient comme dangereux devenant acceptables au fil des ans.

***Le concept de services bancaires ouverts est inconnu et son nom évoque quelque chose de négatif chez la plupart des participants. La description des services bancaires ouverts est déroutante; toutefois, des scénarios fictifs peuvent les rendre plus clairs et sont vus d'un bon œil si ils transmettent un fort sens de praticité aux participants.***

À ce moment, les participants n'avaient pas entendu parler des services bancaires ouverts. Lorsqu'on a sollicité leur réaction au nom de ces services, celle-ci était négative pour presque tous. Beaucoup ont présumé que cela signifierait que leurs activités bancaires seraient rendues publiques. Ils ont l'impression que ce nom fait naître plus de préoccupations quant à la sécurité et la confidentialité de ce système. Les termes « droit aux données » et « droit aux données financières » ont aussi été mis à l'épreuve. La réaction à ces derniers était plus positive puisqu'ils évoquent le droit d'avoir le contrôle sur ses propres données plutôt que de rendre ces dernières publiques.

Lorsque l'idée était présentée à l'aide de la définition uniquement, beaucoup de participants étaient perplexes quant à ce en quoi le système consistait et aux avantages qu'il offrait. Le recours à des scénarios fictifs a aidé à expliquer le système. Certains étaient optimistes quant aux idées présentées à travers ces scénarios fictifs et étaient enthousiastes par rapport aux avantages qu'ils pouvaient tirer de ce système. Ces participants étaient généralement jeunes et plus à l'aise avec les technologies basées sur les données. Comme la plupart des participants, ils faisaient également preuve d'un certain niveau de confiance en leur fournisseur de services financiers et les règles qui les régissent.

La majorité des participants réagissent de manière neutre à ces scénarios fictifs. Ils ont moins tendance à trouver ces scénarios utiles et sont par conséquent moins susceptibles de voir une raison de participer à ce système. Ces participants ont tendance à moins utiliser les autres services basés sur les données ou à les adopter plus tard, et sont plus préoccupés par la sécurité de ceux-ci. Néanmoins, tous utilisent effectivement certains de ces services basés sur des données lorsque les avantages sont plus nombreux que les préoccupations. Quant à ceux qui réagissent de manière plus positive à ces scénarios fictifs, la participation du gouvernement fédéral et l'assujettissement de ce système aux mêmes lois qui régissent le secteur des services financiers augmentent effectivement leur confiance en ce système. Bien que leur exposition à ce système dans le cadre de cette étude ne leur donne pas une raison d'adopter ce concept, il est possible que de bonnes conditions et les avantages personnels adéquats le fassent.

Il existe une minorité de personnes qui sont préoccupées par ce système. Ces dernières sont plus susceptibles d'être sceptiques quant à la sécurité et la protection de leurs



informations et sont plus suspicieuses par rapport aux règles qui sont censées les protéger (comme le système d'inscription ou de désinscription). De plus, certains dans cette minorité se méfient d'un système financier qui demande au gouvernement fédéral de le superviser, puisqu'ils ne font pas toujours confiance au gouvernement pour utiliser ces informations de manière appropriée et sont préoccupés à l'idée de donner un accès complet à leurs finances à des fonctionnaires du gouvernement.

***La réaction à l'adoption de ce système de la part du gouvernement du Canada varie généralement de positive à neutre. Bien que certains des participants hésitent à utiliser ce système, très peu d'entre eux seraient préoccupés si d'autres le faisaient.***

Si le gouvernement du Canada décidait d'implémenter un système de services bancaires ouverts, la réaction varierait généralement de positive à neutre. Les personnes qui réagiraient positivement sont généralement plus jeunes, acceptent plus facilement les technologies basées sur des données et sont plus à même de voir les avantages des scénarios présentés.

Beaucoup de participants ont une réaction neutre à l'adoption de ce système. La raison en est principalement que les scénarios présentés ne les avantageraient pas directement. D'autres ont toutefois des préoccupations sur la sécurité du système. Ces participants ont tendance à adopter toutes les technologies basées sur des données assez tard, mais en utilisent tous au moins quelques-unes, peu importe leur réticence et leurs préoccupations quant à la sécurité de ces technologies.

Une minorité serait inquiète de voir le gouvernement du Canada prendre cette direction. Leurs préoccupations tournent principalement autour de l'impossibilité de s'inscrire ou non à ce système. Ils voudraient également que des mesures soient prises pour simplifier et clarifier ce processus. Il y a aussi des préoccupations quant à la possibilité de choisir de ne pas participer au système et de recevoir les mêmes niveaux de services financiers que ceux qui acceptent d'utiliser ce système.

***Si le système est adopté, les communications au sujet de celui-ci devraient avoir lieu entre le gouvernement fédéral et les institutions financières individuelles.***

Toute communication aux consommateurs au sujet de l'adoption d'un système bancaire ouvert doit être liée au gouvernement fédéral canadien puisque les participants veulent être réassurés quant au fait que le système sera assujéti aux mêmes exigences de sécurité que le système bancaire canadien actuel. Toutefois, certains croient qu'une communication directe (courriel) de la part du gouvernement fédéral pourrait soulever des doutes et ne pas être ouverte. Une communication envoyée par l'institution financière des participants aurait plus de chance d'être lue et aurait du sens dans cette situation. Toutefois, bien que la communication puisse provenir des institutions financières individuelles, elle doit être étroitement liée au gouvernement fédéral afin de fournir le niveau de sécurité désiré pour le programme.



## CONCLUSIONS

Bien que les participants sentent avoir une relation de confiance avec leur institution financière, ils en utilisent souvent plus d'une afin d'obtenir les meilleurs services possible. L'avantage principal qu'ils perdent en partageant leurs services financiers entre plusieurs institutions est la capacité à tout consulter en un endroit.

En général, les opinions de la plupart des participants à l'égard d'un système bancaire ouvert varient de positives à neutres. Ceci étant dit, ils doivent comprendre le fonctionnement du système et être exposés à des scénarios fictifs dans lesquels ils recevraient des avantages qui leur sont personnellement pertinents. Bien qu'il existe certaines préoccupations quant à la sécurité et la protection de leurs informations financières, pour la plupart, la participation du gouvernement et du secteur financier dans le programme aide à atténuer ces préoccupations. En effet, beaucoup ont l'impression que leurs préoccupations par rapport à ce système pourraient être moindres que pour d'autres services basés sur des données qu'ils ont choisi d'utiliser. Comme pour tous les services basés sur des données, il sera important que le gouvernement montre que les avantages seront plus grands que leurs préoccupations.

Chez les participants, le terme « services bancaires ouverts » n'inspire pas confiance dans le système. En effet, ce terme alimente leur crainte que leurs informations soient divulguées à tous et non sécurisées. Bien que « droit aux données » et « droit aux données financières » n'aient pas cette connotation, ces termes ne donnent pas de renseignement sur la raison d'être du service.

## LES RÉSULTATS EN DÉTAIL

### Relations avec les institutions financières

Les comportements sont variés quant au nombre d'institutions financières avec lesquelles les participants font affaire. Beaucoup n'ont recours qu'à une institution puisque cela leur paraît pratique, surtout lorsque vient le temps de consulter toutes leurs finances à un endroit et d'effectuer des transactions comme des transferts de fonds. Certains ont aussi l'impression qu'en faisant affaire avec une seule banque, ils auront droit à un traitement préférentiel en matière de frais, de taux et de service. Ils ont le sentiment qu'en restant loyaux à leur institution, leur banque sera, ou du moins devrait, faire de même avec eux. Ce sentiment n'est pas si répandu et est plus commun chez les participants plus âgés.

Les participants dans les zones rurales ont un choix plus limité en matière d'institutions financières situées près de chez eux. Toutefois, ils ne sont pas préoccupés par ce manque de choix. La plupart d'entre eux sont satisfaits des services qu'ils reçoivent de leur banque locale. Peu d'entre eux choisiront une banque qui est plus éloignée ou effectueront leurs transactions en ligne. En général, cela n'est pas un problème.

Il y a beaucoup de participants qui font affaire avec plusieurs institutions financières. La raison la plus courante pour eux de séparer leurs activités bancaires est simplement qu'une autre institution offrait un meilleur produit ou taux que d'autres. Certains ont aussi mentionné qu'ils aimaient le sentiment de sécurité qu'apportait le fait d'avoir un portefeuille partagé entre plus qu'une institution. Bien que ces participants fassent affaire avec plus d'une institution, la plupart d'entre eux en ont une qu'ils considèrent clairement comme leur principale et ne détiennent que quelques produits auprès de banques secondaires. Seul un petit nombre de participants moins âgés partage son portefeuille entre plusieurs institutions sans vraiment en considérer une comme sa principale. Ces participants sont susceptibles d'ouvrir des comptes lorsqu'on leur propose un bon marché ou un nouveau produit, et changeront de banque s'ils croient que cela leur sera bénéfique.

Bien que la plupart des participants aient une banque ou une banque principale, presque tous magasinent lorsqu'ils cherchent un nouveau produit. Beaucoup d'entre eux donneront toutefois à leur institution principale la chance de continuer à les attirer. Soit ils iront d'abord voir ce que cette institution leur propose, soit ils iront la voir en ayant reçu un taux d'une autre institution pour voir si elle peut égaler l'offre. Dans de nombreux cas, on estime que les institutions financières feront de leur mieux pour égaler les affaires des autres institutions et garder leurs clients.

La plupart des participants ont l'impression d'entretenir une relation avec leur banque. Pour les personnes qui effectuent au moins une partie de leurs transactions à une succursale physique, il s'agit de leur source principale pour cette relation. Bien que certains, surtout ceux qui vivent dans de petits villages, affirment avoir des relations particulières avec certaines personnes, d'autres parlent plus généralement du niveau de service à la clientèle qu'ils reçoivent des différents employés avec lesquels ils interagissent.

Pour ceux qui effectuent leurs transactions sur Internet, cette relation n'est pas aussi solide. En effet, certains croient qu'il n'existe même pas de relation. En revanche, ils ont le sentiment d'être un numéro de compte pour la banque plus qu'une personne. Certains sentent qu'ils ont tout de même une relation avec la banque, mais ont souvent du mal à trouver des mots pour la décrire. Certains parlent de leurs interactions avec le service à la clientèle alors que d'autres parlent du niveau de communication qu'ils reçoivent de la part de leur banque, surtout en matière de nouveaux services et produits.

La relation des participants avec leur banque est aussi accompagnée d'un certain niveau de confiance. La plupart des participants ont confiance en leurs banques, certains disent même que si ce n'était pas le cas, ils ne leur confieraient pas leur argent. La raison derrière cette confiance n'est pas très claire pour la plupart des participants. Il y en a certains, bien qu'il s'agisse d'une minorité, qui mentionnent les réglementations gouvernementales et décrivent le système bancaire canadien comme étant un des meilleurs au monde. Il y en a toutefois beaucoup qui ne font pas ce lien et pensent tout simplement que ce sont les banques qui se font un devoir de protéger leur argent. Lorsque vient le temps de parler de services comme PayPal, les participants qui ont recours à ce service le trouvent sécuritaire et souvent aussi sécuritaire que les banques.

La source principale d'inquiétude à l'égard de la sécurité des banques canadiennes provient de la menace des pirates informatiques. Les participants comprennent qu'aucun système n'est complètement sécuritaire. À la question de savoir si les banques en font assez pour endiguer cette menace, certains pensent qu'elles pourraient en faire plus, mais comprennent en même temps que ce problème ne pourra jamais être éradiqué. La plupart des participants ont l'impression que les banques font leur possible et sont rassurés par le fait que si leur argent est volé à la suite d'un piratage informatique, il sera couvert et leur sera rendu par l'entremise du système bancaire.

## Propriété des renseignements financiers

À la question de savoir qui est propriétaire des renseignements financiers personnels, beaucoup de participants n'ont pas les idées claires puisque ce n'est pas un aspect auquel ils avaient déjà pensé. Bien que leur banque détient ces informations, la plupart d'entre eux présument que s'ils en faisaient la demande, ces renseignements leur seraient donnés même si cela pourrait prendre du temps et être coûteux en matière de frais. Ils présument également qu'on leur donnerait tous les renseignements que la banque possède, c'est-à-dire toutes leurs transactions et même leur cote de crédit. Seul un très petit nombre de participants croit que les banques détiennent d'autres types d'informations sur eux. À la question de savoir si leur banque enverrait leurs renseignements à une autre banque à la demande de celle-ci, les réactions sont plus mitigées. Certains croient que oui, même si elle fera de son mieux pour tenter de conserver ses clients. D'autres croient que non et que leur banque leur donnerait en revanche ces renseignements et que ce serait à eux de les fournir à une autre banque. Certains ont des doutes quant au partage d'informations entre les banques si ce n'est pas sécuritaire dans le cadre du processus de transfert.

## Protection des renseignements personnels

En ce qui a trait aux entreprises ne faisant pas partie du secteur financier, la plupart des répondants ont l'impression de n'avoir presque pas ou carrément pas de contrôle sur la manière dont leurs renseignements personnels sont utilisés. Facebook est souvent donnée en exemple comme une entreprise qui a utilisé des renseignements d'une manière indésirable ou néfaste, mais certains croient que la plupart des entreprises, si ce n'est pas toutes, utiliseront ou vendront des renseignements pour leur propre profit si c'est possible. Beaucoup d'entre eux reconnaissent qu'ils ont probablement donné leur consentement à cette utilisation sans le savoir lorsqu'ils ont accepté les conditions d'utilisation. Toutefois, ils sentent que les entreprises peuvent le faire de manière pernicieuse en incluant ces détails dans des textes dont elles savent que personne ne les lira. Malgré qu'ils soient conscients du fait que les entreprises les « piègent » pour obtenir et utiliser leurs données, ces participants admettent sans problème qu'ils utilisent néanmoins les sites Web qui ont recours à ces pratiques et qu'ils sentent qu'ils n'ont pas les moyens de les en empêcher.

Bien que le partage de ces données peut être ennuyant pour certains d'entre eux, cela ne les préoccupe pas énormément. Puisque visiter des pages Web et magasiner en ligne est la norme pour la plupart d'entre eux, ils ne pensent pas pouvoir éviter toute intrusion, aussi minime soit-elle. Certains, tout particulièrement les participants plus jeunes, comprennent que ces renseignements sont utilisés pour cibler les annonces de produits ou de services dont ils pourraient avoir besoin ou qu'ils pourraient vouloir. Certains voient même cela d'un bon œil puisqu'on leur présente ainsi des articles d'intérêts qu'ils n'auraient autrement pas vus.

On s'attend à un plus haut standard de protection des renseignements personnels de la part des fournisseurs de services financiers que d'autres entreprises. Alors que beaucoup croient que leurs renseignements peuvent être utilisés à l'interne pour promouvoir des produits supplémentaires, presque tous croient que leur banque ne vendrait ni ne fournirait leurs renseignements à un tiers. Seul un nombre restreint de participants croient que les banques vendraient leurs renseignements pour faire du profit.

Les participants ont des préoccupations quant à la protection de leurs renseignements en ce qui a trait aux services basés sur des données comme Uber, Google Maps, Fitbit, Insurance Trackers, Alexa ou Google Home. Toutefois, malgré ces préoccupations, presque tous utilisent au moins quelques-uns de ces services. Il semblerait qu'ils aient une limite personnelle qu'ils ne sont pas prêts à dépasser en matière de quels services ils utilisent. Parfois, cette limite est liée au type d'informations qui pourraient être possiblement obtenues à travers le service; par exemple, peu leur importe que quelqu'un sache où ils ont été (Google Maps) ou combien de pas ils ont faits (Fitbit), cependant, ils n'accepteraient jamais l'invasion de leur vie privée qui vient avec Alexa ou Google Home. D'autres ont l'impression de prendre des mesures de sécurité lorsqu'ils utilisent ces produits afin de garder leurs renseignements sûrs, ce qui justifie leur utilisation de ces produits. Par exemple, n'utiliser Google Maps que sur leur ordinateur et jamais sur leur appareil mobile.

Toutefois, il s'agit en vérité d'une question de niveau de praticité que le service offre à l'individu et qui fait en sorte que le jeu en vaut la peine. Pour chacun des produits utilisés, les consommateurs qui l'utilisent peuvent dire que ce dernier est une nécessité dans leur vie. Toutefois, d'autres services ne le sont pas. Par exemple, les participants qui utilisent Google Maps ou Uber mentionneront à quel point ils ont *besoin* de ce service (pour retrouver leur chemin, pour que leurs enfants retournent à la maison, pour se rendre là où ils doivent aller), mais que les services offerts par Alexa ou Google Home constituent une invasion de la vie privée et qu'ils ne sont pas du tout nécessaires. En revanche, ceux qui utilisent Alexa et Google Home parleront de combien ces produits sont pratiques et diront que, bien qu'il existe des dangers pour leurs renseignements personnels, ceux-ci sont minces et en valent la peine. Les participants moins âgés sont plus ouverts à utiliser tous les services mentionnés et croient qu'il s'agit désormais d'un mode de vie et non d'une source de préoccupation.

La même chose vaut pour les produits de services financiers innovateurs. Presque tous les participants effectuent leurs activités bancaires en ligne et une grande partie d'entre eux utilisent une application pour au moins certaines de leurs transactions. Bien que certains prennent des mesures de sécurité plus avancées, surtout lorsque vient le temps d'utiliser des applications (ne les utiliser que sur le réseau Wi-Fi sécurisé de leur maison, les configurer pour qu'un mot de passe soit demandé à chaque accès), la plupart pensent que la praticité du système qu'ils utilisent en vaut la peine. La fonction de dépôt électronique de chèques est utilisée par certains, mais pas par tous. Toutefois, peu croient que ce service serait plus risqué que toute autre fonction bancaire en ligne. La plupart du temps, ce service n'est pas utilisé parce qu'il allonge les délais d'approbation des chèques.

## Opinions quant au système bancaire ouvert

Aucun des répondants n'a entendu parler ou ne sait quelque chose sur le système bancaire ouvert. Toutefois, le terme ne génère pas une réaction positive. En effet, une majorité de participants n'aime pas ce terme et certains ont même une réaction viscérale à celui-ci. À leurs yeux, le terme « services bancaires ouverts » donne l'impression d'un système complètement public : leurs renseignements et leurs données pourraient être vus par tous et tout le monde y aurait accès. Certains ont particulièrement dit vouloir que leurs activités bancaires soient « fermées » (c'est-à-dire privées et protégées).

Seulement un ou deux participants ont réagi de manière positive à ce nom. Ces derniers pensent que le terme implique qu'ils pourraient effectuer leurs transactions n'importe où : aller à n'importe quel GA et aller dans n'importe quelle banque sans frais supplémentaires. Une personne l'a aussi comparé au système bancaire européen.

Les termes « droit aux données » et « droit aux données financières » ont également été présentés à certains groupes. Bien qu'un certain niveau de confusion persiste, les participants réagissent plus positivement à ce terme. Ils aiment penser que cela leur promet certains droits sur leurs propres données; un concept qui est vu d'un bon œil. Certaines personnes qui n'ont vu que le terme « droit aux données » sont perplexes par rapport à celui-ci puisqu'elles ne savent pas exactement à quoi cela fait référence. L'ajout

de l'adjectif « financières » aide, mais beaucoup sentent avoir besoin de plus de précisions.



### Définition des services bancaires ouverts

En règle générale, les services bancaires ouverts permettent aux consommateurs (y compris les petites entreprises) de partager leurs données financières avec un plus grand nombre de fournisseurs de services financiers via des canaux en ligne sécurisés, afin d'accéder à de nouveaux services financiers innovants et centrés sur le consommateur. Cela signifie que les consommateurs peuvent utiliser une application qui gère les comptes de plusieurs fournisseurs de services financiers, leur permet de payer des factures, de solliciter des prêts, de virer des fonds, de gérer leur budget, etc.

Lorsqu'on leur fournit une définition des services bancaires ouverts, avant de leur avoir parlé de scénarios potentiels où ceux-ci s'avéreraient utiles, les participants sont perplexes. Il leur est impossible, en connaissant cette définition, de comprendre pourquoi utiliser ce système serait avisé et en quoi celui-ci diffère de ce qui est déjà offert. Certains ont plus de questions et d'autres sentent que la définition ne fait pas effet.

Les participants ont aussi été exposés à des scénarios fictifs qui montraient les utilisations possibles des services bancaires ouverts.

### Premier scénario

Imaginez un système dans lequel vous pouvez fournir vos renseignements financiers de manière sécuritaire à un tiers accrédité ou de confiance. Ce tiers prendrait tous ces renseignements, même s'ils provenaient d'institutions financières différentes, et vous dresserait un portrait complet de vos finances et vous aiderait à atteindre vos objectifs – réduire votre dette ou épargner pour une dépense. Vous devriez vous inscrire au service pour obtenir ces avantages et vous pourriez vous désinscrire à tout moment, sachant que l'accès à vos comptes et à vos informations est régi par des règles et des protections claires.

Il a été demandé à quelques groupes s'ils se rendraient à une banque pour obtenir des conseils à ce sujet. Certains croient que leur banque serait l'endroit parfait pour cela puisque c'est déjà là que se trouvent leurs renseignements, et qu'elle aurait l'expertise et les produits pour les aider à atteindre ces objectifs. Cette impression est la plus forte chez les personnes qui font affaire avec des coopératives de crédit ou qui vivent dans de petits villages où ils ont une relation personnelle avec leur succursale locale. D'autres, particulièrement ceux qui vivent dans de grands centres urbains et ceux qui entretiennent un rapport moins personnel avec leur banque, sont plus sceptiques quant au rôle de leur banque dans cette affaire et ont l'impression que les banques poursuivraient leurs propres intérêts (en particulier celui de se faire de l'argent sur le dos de leurs clients) plutôt que ceux de leurs clients.

En général, ce scénario génère une réaction mitigée. Une impression globale est que ce concept existe déjà. Certains, surtout à Vancouver, font mention de services en ligne, comme Mint.com ou Quick Books, qui offrent déjà ce service. Toutefois, lorsque la question leur est posée, ces participants présument que ces services sont assujettis aux mêmes mesures de sécurité et de protection du consommateur qui régissent les banques canadiennes. Si on leur indique que les mêmes mesures de sécurité ne sont pas en place, ils hésitent à utiliser ces services. D'autres participants disent qu'ils reçoivent déjà ce service de la part de leur conseiller financier ou qu'il est déjà offert sur le site Web de leur banque. L'intérêt de ce concept se base sur la question de savoir s'ils ont le sentiment d'avoir besoin d'aide financière ou en matière de budget. Certains pensent qu'il s'agit d'une idée intéressante et ont l'impression qu'ils pourraient profiter de cette aide ou que quelqu'un qu'ils connaissent pourrait en avoir besoin. D'autres sont satisfaits des services qu'ils reçoivent déjà (via Mint.com, leur conseiller financier ou leur banque), alors que d'autres croient qu'il faut gérer ses finances soi-même et ne pas dépendre des autres.

Les personnes qui réagissent négativement à ce concept sont principalement préoccupées par la tierce partie. Elles sont réticentes à confier leurs renseignements à une entreprise dont elles ne connaissent pas grand-chose ou qui pourrait ne pas être fiable. Elles feraient plutôt affaire avec leur fournisseur de services financiers ou planificateur financier établi pour de tels services.

Peu de personnes dans ce groupe mentionnent le transfert électronique d'information de fournisseurs de services financiers différents sans qu'on leur en ait parlé. Lorsqu'on leur pose la question, les préoccupations quant à la sécurité tournent encore une fois autour de l'entreprise tierce, qui pourrait ne pas être tout à fait sécuritaire selon ces participants. Après avoir appris que ce service serait assujetti aux mêmes réglementations gouvernementales que les banques, les participants sont moins inquiets par rapport à la sécurité des tiers. Toutefois, en sachant que le gouvernement participerait à ce système, certains ont exprimé une crainte que le gouvernement puisse ainsi voir facilement tous leurs renseignements financiers.

Il y a aussi des préoccupations par rapport aux procédures pour s'inscrire au système ou se désinscrire de celui-ci. Ils s'attendent à ce que les entreprises tentent de les « piéger » et de leur faire accepter de partager plus de renseignements que nécessaire. Ils sont aussi inquiets à l'idée que la possibilité de se désinscrire ne soit pas réelle. Ils ont peur que certaines entreprises puissent conserver et utiliser leurs renseignements après qu'ils ont choisi de se désinscrire.

Comme pour les autres services basés sur des données, les décisions sur l'utilisation dépendent de la perception des avantages. Certains, surtout les participants moins âgés qui ont peut-être plusieurs fournisseurs de services financiers, pensent qu'il s'agirait d'un service simple qui en vaudrait la peine. D'autres n'en voient pas les avantages et préféreraient fournir leurs informations à l'entreprise tierce eux-mêmes.

### Deuxième scénario

Imaginez que vous ou votre enfant présentiez une demande d'admission au collège ou à l'université et que vous demandiez également un prêt étudiant ou l'OSAP. Pour demander ce financement, vous devez fournir plusieurs documents financiers différents. Dans un système bancaire ouvert, vous pouvez autoriser le partage de vos données transactionnelles avec les autorités. Elles seraient en mesure d'obtenir les informations nécessaires au traitement de votre demande, ce qui vous éviterait de chercher toute la documentation nécessaire et de garantir que vous disposez de tout ce dont vous avez besoin. Vous pouvez choisir de participer à ce processus et, une fois votre demande traitée, vous pouvez vous désinscrire, tout en sachant que l'accès à vos comptes et à vos informations est régi par des règles et des protections claires.

Ce scénario provoque plus ou moins la même réaction que le premier, bien qu'une plus grande proportion des participants voient l'avantage qu'offre ce service. Ces participants ont vu de leurs propres yeux à quel point il peut être difficile d'obtenir la documentation pour des prêts et seraient intéressés par un service qui faciliterait ce processus. Un petit nombre d'entre eux pensent également que cela pourrait accélérer le processus d'approbation pour les prêts.

Certains croient que ce service ne comporte pas d'avantage significatif. Ils n'ont pas de problème à rassembler la documentation nécessaire et ne pensent pas qu'il s'agit d'une tâche fastidieuse. Aux yeux de ces participants, les risques de sécurité potentiels (comme le piratage de leurs renseignements ou l'incapacité à se désinscrire du service) sont plus grands que les avantages potentiels. La peur d'une ingérence du gouvernement est un peu plus grande dans ce scénario que dans le premier scénario.

## Acceptation générale du programme

Si le gouvernement du Canada décidait d'adopter ce système, la réaction varierait généralement de positive à neutre. Certains verraient ce changement avec enthousiasme et seraient curieux de voir les services qui en découleraient. Ces participants étaient généralement jeunes et plus à l'aise avec toutes les technologies basées sur les données. Ils sont moins inquiets par rapport à la sécurité ou à l'idée que cela pourrait donner une occasion au gouvernement d'obtenir plus de renseignements sur eux. Ils sont habitués à ce que les commodités soient technologiques et ne voient pas pourquoi cette commodité supplémentaire ne devrait pas être disponible. Beaucoup, dans ce groupe, sont à même de voir les avantages présentés dans ces scénarios et croient qu'ils sont plus grands que le risque inhérent venant avec l'utilisation de n'importe quelle technologie en ligne.

Il y a beaucoup de participants qui ont une réaction neutre par rapport à l'acceptation de ce programme. Ce n'est pas un sujet auquel ils sont particulièrement intéressés. Certains de ces participants ont quelques préoccupations par rapport à la sécurité et la protection de leurs

renseignements. Même s'ils pensent qu'il pourrait y avoir des cas où le système serait utile, ils adopteraient la technologie assez tard. Ils présument qu'il y aurait des « bogues dans le système » qui devraient être réglés (certains font mention du problème avec le système de paie du gouvernement fédéral) et préfèrent laisser d'autres servir de cobayes avant de tester eux-mêmes la technologie. Bien que ces participants aient tendance à adopter beaucoup de technologies basées sur des données assez tard ou à ne pas les adopter du tout, il doit être précisé que tous utilisent au moins quelques-unes de ces technologies, peu importe leur réticence et leurs préoccupations par rapport à la sécurité. Ces participants ont besoin de plus de temps pour se sentir à l'aise, mais comme les personnes qui sont favorables à ce système, s'ils y voient des avantages et un risque de sécurité peu élevé, ils sont plus susceptibles de l'utiliser.

Il y a une minorité de participants qui seraient inquiets de voir le gouvernement du Canada prendre cette direction. Certains sont inquiets de savoir s'ils pourront s'inscrire au système ou s'en désinscrire. Ils ont le sentiment que les entreprises pourraient tenter de tromper les personnes afin qu'elles partagent plus de renseignements qu'elles ne pensaient le faire (comme les permissions qui sont cachées dans les conditions des ententes avec les entreprises non financières maintenant) ou que le processus de désinscription serait coûteux. Afin de minimiser ce problème, ces citoyens inquiets voudraient s'assurer que les utilisateurs devraient donner leur consentement pour chaque bribe d'information qu'ils veulent partager, plutôt que de devoir retirer leur consentement pour les informations qu'ils ne veulent pas partager. Ils souhaiteraient également que leur consentement soit donné de manière temporaire pour qu'ils n'aient pas à le retirer eux-mêmes, mais plutôt que celui-ci devienne inefficace après une période de temps déterminée. Il est aussi important que le système n'ait pas de conditions d'utilisation longues et difficiles à comprendre. L'information devrait être claire, concise et écrite dans un langage non bureaucratique.

Il y a aussi quelques préoccupations chez un petit groupe de participants quant à ce qui se passerait à la suite de l'adoption de ce système. Bien que ces participants ne soient pas particulièrement intéressés par le système, ils n'ont pas de problème à ce que d'autres l'utilisent. Toutefois, ils ont peur que cette option leur soit enlevée après un certain temps. Ils craignent que, si le gouvernement prend cette direction, à la fin, le système soit tellement omniprésent qu'ils n'auraient plus la possibilité de ne pas y participer tout en obtenant les mêmes services financiers. Ils sont incapables de fournir des options pour les rendre plus à l'aise sur cette question puisqu'ils ne voient aucune manière de savoir ce que l'avenir leur réserverait.

## Canaux de communication potentiels

Au sujet de la communication des détails concernant les services bancaires ouverts au public, les participants sont d'accord pour dire que le gouvernement du Canada doit y prendre part. Certains croient que le gouvernement devrait s'occuper directement de la communication, tout particulièrement à travers le portail Mon compte de l'ARC. Les participants qui utilisent ce portail (et ils sont nombreux) sont d'accord pour dire qu'il s'agit d'une manière sécuritaire de recevoir des nouvelles du gouvernement en matière de finances. Il est moins probable que les

participants pensent qu'un courriel direct du gouvernement serait efficace puisqu'ils seraient plus méfiants face à ce type de communication et seraient moins enclins à ouvrir le courriel. Certains croient que recevoir ce type de message de la part de leur institution financière aurait du sens. Il s'agirait de l'institution la plus concernée par la logistique du service, ainsi que d'une source d'information de confiance. Bien que ces participants croient que la communication devrait venir des banques, ils sentent aussi qu'il devrait y avoir un partenariat avec le gouvernement du Canada. Il est important qu'il soit clair que cette information provient du gouvernement et que le message comporte un logo du gouvernement du Canada, ainsi qu'un lien vers de plus amples renseignements sur un site Web du gouvernement du Canada.

Si les messages devaient être livrés par les médias de masse, ils devraient tout de même provenir du gouvernement du Canada et être accompagnés d'un lien vers un site Web du gouvernement du Canada.

## ANNEXE 1 : CRITÈRES DE FILTRAGE DES CANDIDATS – GROUPES DE DISCUSSION TRADITIONNELS

### Horaire pour les groupes de discussion en face à face

Vancouver – samedi 16 février	
10 h à 12 h	Femmes d'âges et niveaux de revenu différents
12 h à 14 h	Hommes d'âges et niveaux de revenu différents
Toronto – mardi 19 février	
17 h 30 à 19 h 30	Revenu familial inférieur à 75 000 \$, tous âges et sexes confondus
19 h 30 à 21 h 30	Revenu familial supérieur à 75 000 \$, tous âges et sexes confondus
Montréal – jeudi 21 février	
17 h 30 à 19 h 30	Femmes d'âges et niveaux de revenu différents (en français)
19 h 30 à 21 h 30	Hommes d'âges et niveaux de revenu différents (en français)

- **Voir les quotas dans les critères de filtrage de candidat.**
- **EN RECRUTER 11 POUR QUE 9-10 SE PRÉSENTENT**
- **MESURE INCITATIVE : 100 \$**

Bonjour, bonsoir, Mon nom est \_\_\_\_\_, et je vous appelle de la part de Pollara, une société de recherche canadienne. Je voudrais vous inviter à participer à un groupe de discussion de recherche le DATE, à LIEU.

REMARQUE POUR LE FILTRAGE : SI LES PARTICIPANTS VEULENT COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC POLLARA, ILS PEUVENT COMPOSER LE 416-921-0090 POSTE 2207.

Ce processus de filtrage est disponible en français et en anglais. Voudriez-vous continuer en français?

Oui → Programmer une nouvelle entrevue avec un intervieweur francophone

Non → Continuer en anglais

Pour cette étude, il vous sera demandé, comme à plusieurs autres personnes, de joindre un groupe de discussion et de faire part de vos opinions sur certains sujets actuels dans les nouvelles. Si vous remplissez les conditions requises et participez à ce groupe, vous recevrez une compensation financière pour votre participation. Cette étude est menée au nom du ministère des Finances du gouvernement du Canada. Votre participation contribuera à éclairer les politiques futures. Votre participation à cette étude est volontaire. Vos informations seront gardées confidentielles et ce projet d'étude n'aura pas pour but de vous vendre quelque chose ou de vous en faire la publicité.

LIRE À TOUS LES PARTICIPANTS POTENTIELS

« Un groupe de discussion compte environ huit à dix participants et un modérateur. Au cours d'une session de deux heures, les participants sont invités à discuter d'une série de questions liées au sujet.

La participation est volontaire. Vos opinions nous intéressent, aucune tentative ne sera faite de vous vendre quoi que ce soit ni de changer votre point de vue. Les séances seront enregistrées, mais toutes les opinions

*exprimées resteront anonymes et les points de vue seront regroupés pour s'assurer qu'aucune personne en particulier ne puisse être identifiée.*

*Une bande sonore ou une vidéo de la séance de groupe sera produite à des fins de recherche. Les bandes seront utilisées uniquement par le professionnel de la recherche afin de l'aider à préparer un rapport sur les résultats de la recherche et seront détruites une fois le rapport terminé.*

*Acceptez-vous d'être enregistré ou filmé à des fins de recherche seulement?*

Oui

Non

**SI OUI :**

1. De quel groupe d'âge faites-vous partie?

Moins de 18 ans

(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

18-24

25-29

30-34

35-39

40-44

45-49

50-54

55-59

60-64

65-69

70 ans ou plus

Refus

(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

**OBTENIR UN BON NIVEAU DE DIVERSITÉ DANS TOUS LES GROUPES**

2. Avez-vous participé à un groupe de discussion au cours des six derniers mois?

OUI

(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

NON

NE SAIT PAS

(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

3. À combien de groupes de discussion avez-vous participé dans les cinq dernières années?

Aucun

1

2

3

4

5

6 ou plus

(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

4. SI LA RÉPONSE À LA Q2 EST « AUCUN », PASSER À LA Q4. Quels étaient les sujets traités dans les groupes de discussion auxquels vous avez participé au cours de cinq dernières années?

LISTE À NE PAS LIRE

Services bancaires ou finance (REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

Autre

J'aimerais vous poser quelques questions rapides pour voir si vous remplissez les conditions requises. Vos réponses resteront confidentielles. Cela ne prendra que cinq minutes environ.

**5. INSCRIRE LE SEXE :**

- Femme
- Homme

**QUOTAS : À VANCOUVER ET À MONTRÉAL – UN GROUPE D'HOMMES, UN GROUPE DE FEMMES. À TORONTO – UN BON MÉLANGE D'HOMMES ET DE FEMMES DANS CHAQUE GROUPE.**

6. Est-ce que vous ou un membre de votre ménage travaillez actuellement ou faites du bénévolat, ou avez travaillé au cours des cinq dernières années, pour une ou plusieurs des organisations suivantes (LIRE LA LISTE — **SI OUI À N'IMPORTE LAQUELLE DES ORGANISATIONS, REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN**)

- Les médias
- Une société d'études de marché, une agence de relations publiques ou une agence de publicité
- Un parti politique
- Le gouvernement fédéral, provincial ou local
- Une institution financière

7. Habitez-vous... ?

**Pour Vancouver**

- Dans la ville de Vancouver
- Hors de la ville de Vancouver, mais dans une communauté dans les environs

**Pour Toronto**

- Dans la ville de Toronto
- Hors de la ville de Toronto, mais dans une communauté dans les environs

**Pour Montréal**

- Dans la ville de Montréal
- Hors de la ville de Montréal, mais dans une communauté dans les environs

**OBTENIR UN BON MÉLANGE DE PERSONNES VIVANT EN VILLE ET DANS DES COMMUNAUTÉS AVOISINANTES**

8. Lequel des types de comptes bancaires suivants détenez-vous personnellement, qu'il n'appartienne qu'à vous, ou que vous le partagiez avec une autre personne?

- Un compte de chèques
- Un compte d'épargne
- N'a pas de compte bancaire **(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)**

**DOIT AVOIR UN COMPTE BANCAIRE**

9. Quels autres produits financiers avez-vous à vous seul ou conjointement?



Une hypothèque  
Une carte de crédit  
Une marge de crédit  
Un prêt d'une banque ou d'une autre institution financière  
Un CELI  
Un compte d'investissement enregistré tel qu'un REER ou un REEE  
Rien de ce qui précède

**OBTENIR UNE BONNE DIVERSITÉ DE PRODUITS. PAS PLUS DE TROIS PERSONNES QUI ONT RÉPONDU  
« RIEN DE CE QUI PRÉCÈDE » PAR GROUPE**

10. Quelle institution financière considérez-vous comme votre principale? C'est-à-dire la banque ou l'institution financière avec laquelle vous faites affaire le plus souvent.

Banque Royale  
BMO Banque de Montréal  
TD Canada Trust/Banque Toronto-Dominion  
Banque de la Nouvelle-Écosse/Banque Scotia  
CIBC/Banque canadienne impériale de commerce  
Banque canadienne de l'Ouest  
Banque Nationale du Canada  
Banque Laurentienne  
Banque HSBC Canada  
Tangerine  
Une coopérative ou caisse populaire  
Autre  
Je ne sais pas/Je préfère ne pas le dire

**RECRUTER UN GROUPE DIVERSIFIÉ EN MATIÈRE D'INSTITUTION FINANCIÈRE PRINCIPALE**

11. À quelle autre banque ou institution financière avez-vous recours à l'occasion, le cas échéant?

Banque Royale  
BMO Banque de Montréal  
TD Canada Trust/Banque Toronto-Dominion  
Banque de la Nouvelle-Écosse/Banque Scotia  
CIBC/Banque canadienne impériale de commerce  
Banque canadienne de l'Ouest  
Banque Nationale du Canada  
Banque Laurentienne  
Banque HSBC Canada  
Tangerine  
Une coopérative ou caisse populaire  
Autre  
Aucune – n'utilise qu'une banque  
Je ne sais pas/Je préfère ne pas le dire

**OBTENIR UN GROUPE DIVERSIFIÉ – AU MOINS LA MOITIÉ DU GROUPE DOIT FAIRE AFFAIRE AVEC PLUS  
D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE**

12. Laquelle des catégories ci-dessous décrit le mieux votre situation professionnelle actuelle?

- Étudiant
- Travailleur autonome
- Employé à plein temps
- Employé à temps partiel
- Sans emploi
- Retraité
- Personne au foyer
- Autre

**OBTENIR UN GROUPE DIVERSIFIÉ**

13. Et quel est le revenu annuel brut de votre foyer? Arrêtez-moi quand j'atteins votre catégorie.

- Moins de 25 000 \$
- Entre 25 000 \$ et 50 000 \$
- Entre 50 000 \$ et 75 000 \$
- Entre 75 000 \$ et 100 000 \$
- 100 000 \$ et plus
- Refuse de répondre

**QUOTAS : À TORONTO, UN GROUPE EN DEÇÀ DE 100 000 \$, DONT AU MOINS LA MOITIÉ EST EN DEÇÀ**

**DE 50 000 \$ ET UN GROUPE DE 100 000 \$ ET PLUS**

**À VANCOUVER ET À MONTRÉAL, UN MÉLANGE DE REVENUS, DONT AU MOINS QUATRE EN DEÇÀ DE  
50 000 \$**

14. Pouvez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

- Un peu d'études secondaires ou moins
- École secondaire terminée
- Début d'études collégiales (CÉGEP) ou d'études universitaires
- Études collégiales (CÉGEP) ou études universitaires terminées
- RF/DK

**OBTENIR UN BON NIVEAU DE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE**

15. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada?

- Né(e) au Canada
- Moins de 5 ans
- De 5 à 10 ans
- De 10 à 20 ans
- 20 ans ou plus

**OBTENIR UN GROUPE DIVERSIFIÉ**

Êtes-vous membre des communautés autochtones?

Oui

Non

## RECRECUTER QUELQUES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

16. Pour que notre client comprenne la composition du groupe, il peut nous être nécessaire de lui communiquer certaines des réponses aux questions que nous venons de vous poser. Cependant, cette information ne sera pas jointe à votre nom ni à vos coordonnées. Consentez-vous à cela? **(NE LES RECRECUTER QUE S'ILS DONNENT LEUR ACCORD)**

Je souhaiterais vous inviter à assister à la séance sur : **[VOIR LA MATRICE D'HORAIRE AU HAUT DU DOCUMENT]**

**DATE à HEURE (LIEU)**

**DATE à HEURE (LIEU)**

La séance durera environ deux heures et aura lieu dans les LOCAUX X, à LIEU, près de INDICATIONS. Le numéro de téléphone est le XXX XXX-XXXX. Veuillez arriver 10 à 15 minutes plus tôt pour l'inscription. Des boissons seront servies lors de la séance. Vous recevrez une compensation de 100 \$ pour votre participation.

Il se peut qu'on vous demande de lire des documents ou de visionner des vidéos, ainsi que de participer à des discussions. Veuillez donc apporter vos lunettes de lecture ou toute autre chose dont vous pourriez avoir besoin pour y parvenir. Les enfants ne doivent pas être amenés aux locaux de l'étude.

Si quelque chose arrive ou que vous avez un empêchement, veuillez nous appeler le plus tôt possible au XXX XXX-XXXX. Cette invitation ne concerne que vous. Vous ne pourrez pas envoyer quelqu'un à votre place. Veuillez amener une pièce d'identification avec photo aux locaux de l'étude puisqu'on vous la demandera à votre arrivée.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur notre politique de confidentialité, nous vous l'enverrons par courriel ou par la poste.

Pourriez-vous me donner votre nom et votre numéro de téléphone pour que je communique avec vous afin de confirmer votre présence peu avant que la discussion de groupe ait lieu :

Nom : \_\_\_\_\_ Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Adresse courriel : \_\_\_\_\_

## ANNEXE 2 : CRITÈRES DE FILTRAGE DES CANDIDATS – GROUPES DE DISCUSSION VIRTUELS

### Horaire pour les groupes de discussion virtuels :

Lundi 25 février	
17 h 30 à 19 h 30, heure de l'Est	Centres urbains des Maritimes
19 h 30 à 21 h 30, heure de l'Est	Zones rurales du Québec (en français)
Mardi 26 février	
17 h 30 à 19 h 30, heure de l'Est	Zones rurales des Maritimes
19 h 30 à 21 h 30, heure de l'Est	Zones rurales des Prairies
Mercredi 27 février	
17 h 30 à 19 h 30, heure de l'Est	Zones rurales de l'Ontario
19 h 30 à 21 h 30, heure de l'Est	Centres urbains des Prairies
Lundi 4 mars	
17 h 30 à 19 h 30, heure de l'Est	Moins de 50
19 h 30 à 21 h 30, heure de l'Est	Moins de 50

- **Voir les quotas dans les critères de filtrage de candidat.**
- **EN RECRUTER 11 POUR QUE 9-10 SE PRÉSENTENT**
- **MESURE INCITATIVE : 100 \$**
  
- **REMARQUES :**
  - Ne pas divulguer le nom du client. Ne *\*pas\** dire que cette enquête est faite pour le compte du gouvernement ou qu'elle parle de sujets gouvernementaux.
  - Si on vous demande, vous pouvez dire que le groupe de discussion traitera de sujets actuels au Canada.
  - **Tenez bien compte des quotas indiqués dans les critères de filtrage.**

Merci d'avoir choisi de participer à ce sondage ayant pour but d'inviter des personnes à des **groupes de discussion en ligne** traitant de **sujets d'actualité au Canada**.

Les discussions de groupe auront lieu au courant des **premières heures de la soirée les 20 et 25 février** sur la plateforme de groupes de discussion en ligne iTracks. Chaque discussion de groupe durera environ **2 heures**.

*« Un groupe de discussion compte environ huit à dix participants et un modérateur. Au cours d'une session de deux heures, les participants sont invités à discuter d'une série de questions liées au sujet.*

*La participation est volontaire. Vos opinions nous intéressent, aucune tentative ne sera faite de vous vendre quoi que ce soit ni de changer votre point de vue. Les séances seront enregistrées, mais toutes les opinions exprimées resteront anonymes et les points de vue seront regroupés pour s'assurer qu'aucune personne en particulier ne puisse être identifiée.*

*Une bande sonore ou une vidéo de la séance de groupe sera produite à des fins de recherche. Les bandes seront utilisées uniquement par le professionnel de la recherche afin de l'aider à préparer un rapport sur les résultats de la recherche et seront détruites une fois le rapport terminé.*

Acceptez-vous d'être enregistré ou filmé à des fins de recherche seulement?

Oui  
Non **(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)**

Si vous êtes admissible à participer à un des groupes, vous vous joindrez à sept ou huit autres personnes comme vous à **une discussion par webcam, à l'aide de votre ordinateur, et modérée par un chercheur professionnel** – qui posera des questions et gèrera la discussion.

**Tous les participants doivent être d'accord pour participer à la discussion par webcam.**

1. En vous basant sur cette description, souhaiteriez-vous participer à cette séance?

Oui  
Non

**SI OUI :**

2. Avez-vous participé à un groupe de discussion au cours des six derniers mois?

OUI **(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)**  
NON  
NE SAIT PAS **(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)**

J'aimerais vous poser quelques questions rapides pour voir si vous remplissez les conditions requises. Vos réponses resteront confidentielles.

3. Êtes-vous...  
Femme  
Homme

## MÉLANGE D'HOMMES ET DE FEMMES DANS CHAQUE GROUPE

4. Avez-vous ou un membre de votre ménage a-t-il déjà travaillé ou fait du bénévolat pour l'une des organisations suivantes (LISEZ LA LISTE - **SI LA RÉPONSE EST OUI POUR N'IMPORTE LAQUELLE DE CES ORGANISATIONS, REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN**)

Les médias

Une société d'études de marché, une agence de relations publiques ou une agence de publicité

Un parti politique

Le gouvernement fédéral, provincial ou local

5. Cette discussion aura lieu en anglais/(français pour les questions de filtrage en français) et demandera de la part des participants qu'ils visionnent des vidéos, regardent des images, fassent part de leurs pensées à l'oral et peut-être même écrivent leurs pensées.

Avez-vous des problèmes qui pourraient vous empêcher d'effectuer une ou plusieurs de ces tâches?

Oui **(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)**

Non

6. Dans quelle province vivez-vous?

Colombie-Britannique **(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)**

Alberta

Saskatchewan

Manitoba

Ontario

Québec

Nouvelle-Écosse

Nouveau-Brunswick

Terre-Neuve

IPÉ

Nunavut

Territoires du Nord-Ouest

Yukon

Hors du Canada **(REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)**

7. Quel est votre code postal?

\_\_\_\_\_

8. Selon vous, votre communauté est-elle...

Une ville

Une banlieue d'une ville

Une petite communauté, un village ou un canton

Une communauté rurale  
Une zone éloignée

QUOTAS : VOIR L'HORAIRE DE RECRUTEMENT POUR LES GROUPES DE QUOTAS. LES GROUPES DE CENTRES URBAINS INCLUENT LES VILLES ET LES BANLIEUES. LES ZONES RURALES INCLUENT LES PETITES COMMUNAUTÉS, LES COMMUNAUTÉS RURALES ET LES ZONES ÉLOIGNÉES. AU MOINS LA MOITIÉ DES PARTICIPANTS AUX GROUPES DES ZONES RURALES DOIVENT PROVENIR DE COMMUNAUTÉS RURALES OU DE ZONES ÉLOIGNÉES

9. De quel groupe d'âge faites-vous partie?

Moins de 18 ans (REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)  
18-24  
25-29  
30-34  
35-39  
40-44  
45-49  
50-54  
55-59  
60-64  
65-69  
70 ans ou plus  
Refus (REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

**OBTENIR UN BON NIVEAU DE DIVERSITÉ DANS TOUS LES GROUPES**

10. Lequel des types de comptes bancaires suivants détenez-vous personnellement, qu'il n'appartienne qu'à vous, ou que vous le partagiez avec une autre personne?

Un compte de chèques  
Un compte d'épargne  
N'a pas de compte bancaire (REMERCIER ET TERMINER L'ENTRETIEN)

**DOIT AVOIR UN COMPTE BANCAIRE**

11. Quels autres produits financiers avez-vous à vous seul ou conjointement?

Une hypothèque  
Une carte de crédit  
Une marge de crédit  
Un prêt d'une banque ou d'une autre institution financière  
Un CELI  
Un compte d'investissement enregistré tel qu'un REER ou un REEE  
Rien de ce qui précède

**OBTENIR UNE BONNE DIVERSITÉ DE PRODUITS. PAS PLUS DE TROIS PERSONNES QUI ONT RÉPONDU « RIEN DE CE QUI PRÉCÈDE » PAR GROUPE**

12. Quelle institution financière considérez-vous comme votre principale? C'est-à-dire la banque ou l'institution financière avec laquelle vous faites affaire le plus souvent.

Banque Royale  
BMO Banque de Montréal  
TD Canada Trust/Banque Toronto-Dominion  
Banque de la Nouvelle-Écosse/Banque Scotia  
CIBC/Banque canadienne impériale de commerce  
Banque canadienne de l'Ouest  
Banque Nationale du Canada  
Banque Laurentienne  
Banque HSBC Canada  
Tangerine  
Une coopérative ou caisse populaire  
Autre  
Je ne sais pas/Je préfère ne pas le dire

**RECRUTER UN GROUPE DIVERSIFIÉ EN MATIÈRE D'INSTITUTION FINANCIÈRE PRINCIPALE**

13. À quelle autre banque ou institution financière avez-vous recours à l'occasion, le cas échéant?

Banque Royale  
BMO Banque de Montréal  
TD Canada Trust/Banque Toronto-Dominion  
Banque de la Nouvelle-Écosse/Banque Scotia  
CIBC/Banque canadienne impériale de commerce  
Banque canadienne de l'Ouest  
Banque Nationale du Canada  
Banque Laurentienne  
Banque HSBC Canada  
Tangerine  
Une coopérative ou caisse populaire  
Autre  
Aucune – n'utilise qu'une banque  
Je ne sais pas/Je préfère ne pas le dire

**OBTENIR UN GROUPE DIVERSIFIÉ – AU MOINS LA MOITIÉ DU GROUPE DOIT FAIRE AFFAIRE AVEC PLUS D'UNE INSTITUTION FINANCIÈRE**

14. Laquelle des catégories ci-dessous décrit le mieux votre situation professionnelle actuelle?

Étudiant  
Travailleur autonome  
Employé à plein temps  
Employé à temps partiel  
Sans emploi  
Retraité  
Personne au foyer  
Autre



### OBTENIR UN GROUPE DIVERSIFIÉ

15. Et quel est le revenu annuel brut de votre foyer? Arrêtez-moi quand j'atteins votre catégorie.

- Moins de 25 000 \$
- Entre 25 000 \$ et 50 000 \$
- Entre 50 000 \$ et 75 000 \$
- Entre 75 000 \$ et 100 000 \$
- 100 000 \$ et plus
- Refuse de répondre

### OBTENIR UN BON NIVEAU DE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE

16. Pouvez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

- Un peu d'études secondaires ou moins
- École secondaire terminée
- Début d'études collégiales (CÉGEP) ou d'études universitaires
- Études collégiales (CÉGEP) ou études universitaires terminées
- RF/DK

### OBTENIR UN BON NIVEAU DE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE

17. Depuis combien de temps vivez-vous au Canada?

- Né(e) au Canada
- Moins de 5 ans
- De 5 à 10 ans
- De 10 à 20 ans
- 20 ans ou plus

### OBTENIR UN GROUPE DIVERSIFIÉ

18. Êtes-vous membre des communautés autochtones?

- Oui
- Non

### RECRUTER QUELQUES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

19. Pour que notre client comprenne la composition du groupe, il peut nous être nécessaire de lui communiquer certaines des réponses aux questions que nous venons de vous poser. Cependant, cette information ne sera pas jointe à votre nom ni à vos coordonnées. Consentez-vous à cela? **(NE LES RECRUTER QUE S'ILS DONNENT LEUR ACCORD)**

Je souhaiterais vous inviter à assister à la séance sur : **[VOIR LA MATRICE D'HORAIRE AU HAUT DU DOCUMENT]**

**DATE à HEURE (LIEU)**

**DATE à HEURE (LIEU)**

La séance durera environ deux heures et aura lieu (instructions Itracks sur l'accès/la participation/la confirmation) Veuillez arriver 10 à 15 minutes à l'avance pour l'inscription.

## ANNEXE 3 : GUIDE DU MODÉRATEUR

### À : DÉMARRAGE/INTRO (10 MINUTES)

- ▶ Présentation du modérateur et de la société : Pollara Strategic Insights, société indépendante d'études de marché.
- ▶ Explication des groupes de discussion : Nous sommes ici aujourd'hui au nom du gouvernement du Canada pour recueillir votre opinion sur certaines questions d'actualité. Vos commentaires contribueront à éclairer les politiques futures. La session durera 2 heures.
- ▶ Explication de la pièce : Les sessions sont enregistrées aux fins de cette recherche uniquement. Elles sont strictement confidentielles. Elles ne seront utilisées dans aucune communication ni publicité ni en ligne. Elles servent simplement à me rappeler ce qui a été dit dans ce groupe. Une fois le rapport rédigé, les enregistrements seront supprimés. Une autre pièce se trouve derrière cette vitre et des représentants du gouvernement canadien observent ce groupe. Ils ne sont là que parce qu'ils s'intéressent à ce que vous avez à dire. Cependant, vos identités resteront confidentielles.
- ▶ Ma responsabilité : Modérer la participation, poser des questions.
- ▶ Votre travail consiste à participer. Vous recevrez une compensation à la fin de cette discussion pour votre participation. Il est très important que nous entendions vos honnêtes opinions. Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Nous sommes tous des individus différents, venant d'horizons et d'expériences différents. Je m'attends à ce que nous ayons des opinions différentes. Il est important que je les entende toutes et que tout le monde dans cette salle respecte les opinions des uns et des autres. Même si chacun semble être d'accord sur un point, mais que l'un d'entre vous ne l'est pas, il est important que je vous entende aussi. Bien que vous soyez peut-être le seul dans cette salle avec ce point de vue, il y aura plus de personnes dans la communauté qui ressentent la même chose que vous. Veuillez donc vous assurer que j'entends ce que vous avez à dire. Cependant, je vais vous demander de ne pas parler tous en même temps. Si je m'adresse à quelqu'un de ce côté-ci et que des gens de ce côté-là parlent, je vais rater ce que vous avez à dire, et quand j'écouterai l'enregistrement, je n'entendrai rien de tout cela. Donc, si vous avez quelque chose à dire et que je parle à quelqu'un d'autre, veuillez patienter, mais assurez-vous que je reviens vers vous, car je souhaite vous entendre.
- ▶ Veuillez garder en tête que ce qui se dit ici est confidentiel. Veuillez ne pas en discuter avec d'autres personnes après avoir quitté cette salle.
- ▶ Introduction : Maintenant, je vais vous demander de vous présenter. Je vais faire le tour de la pièce et si vous pouvez me dire votre prénom, où vous habitez (en ville ou à l'extérieur), si vous travaillez, ce que vous faites comme travail, et finalement qui vit à la maison avec vous.

### B : RELATION AVEC LE FOURNISSEUR DE SERVICES FINANCIERS ACTUEL (45 MINUTES)

- ▲ Premièrement, j'aimerais vous parler de votre fournisseur de services financiers. Faites-vous toutes vos transactions avec une seule banque/institution financière ou en utilisez-vous plus d'une?
- ▲ SI PLUS D'UNE :
  - ▶ Pourquoi choisissez-vous d'utiliser plus d'une institution financière? Quels en sont les avantages?
  - ▶ Qu'est-ce que vous avez chez différents fournisseurs? Avez-vous des comptes chez différents fournisseurs? Prêts/hypothèques? Investissements?

- ▶ Y a-t-il des inconvénients à utiliser différents fournisseurs? Y a-t-il quelque chose que vous trouvez difficile ou irritant?
- ▶ Trouvez-vous difficile ou irritant de gérer vos relations avec différentes institutions financières? Pourquoi?
- ▲ SI UNE SEULE :
  - ▶ Pourquoi choisissez-vous de faire toutes vos transactions dans une seule institution financière? Quels en sont les avantages?
  - ▶ Y a-t-il des inconvénients à utiliser un seul fournisseur?
  - ▶ Pensez-vous avoir de meilleures relations avec votre institution financière parce qu'elle est la seule avec laquelle vous faites affaire? Pensez-vous que cette relation est plus facile à gérer que si vous en utilisiez plus d'une?
- ▲ Comment menez-vous l'essentiel de vos activités bancaires? Est-ce en personne dans une succursale? Par téléphone? En ligne? Grâce à une application? Pourquoi choisissez-vous cette méthode?
  - ▶ SI CE N'EST PAS DANS UNE SUCCURSALE : Vos institutions financières ont-elles une succursale physique? Est-elle proche de vous? Pouvez-vous vous y rendre facilement?
  - ▶ SI OUI : Allez-vous dans cette succursale? Pourquoi oui ou pourquoi non?
  - ▶ SI NON : Que pensez-vous du fait de ne pas avoir de succursale? Est-ce que ceci vous dérange? Souhaitez-vous avoir la possibilité de visiter une succursale ou ce n'est pas nécessaire? Si ce n'est pas nécessaire, que faites-vous à la place?
  - ▶ L'institution financière que vous utilisez vous donne-t-elle un accès acceptable aux services dans votre région? Y a-t-il des services que vous souhaiteriez avoir, mais qui ne se trouvent pas dans votre région? Lesquels? Pourquoi ne vous sont-ils pas offerts?
- ▲ Que pensez-vous de votre relation avec votre institution financière? Pour ceux qui en ont plus d'une, veuillez considérer votre principale institution financière, c'est-à-dire celle que vous utilisez le plus souvent pour vos opérations bancaires courantes.
  - ▶ Qu'est-ce qui vous fait ressentir cela de votre relation? Que fait-elle pour vous faire sentir de cette façon?
  - ▶ Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des services que vous recevez actuellement de votre institution financière? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?
  - ▶ Pour ceux qui ont plus d'une institution financière, comment évalueriez-vous votre relation avec les autres que vous utilisez? Vous sentez-vous mieux ou moins bien à leur sujet?
  - ▶ SI MIEUX : Si vous estimez avoir de meilleures relations avec vos institutions financières secondaires, pourquoi ne les utilisez-vous pas plus souvent? SI MOINS BIEN : Si vous sentez que votre relation avec votre institution financière secondaire est pire, pourquoi ne pas basculer davantage vers la principale?
- ▲ Y a-t-il des services supplémentaires que vous voudriez recevoir de votre institution financière que vous ne recevez pas maintenant? Lesquels? À votre connaissance, y a-t-il des institutions financières qui offrent ces services? SI OUI : pourquoi ne les utilisez-vous pas?
- ▲ De manière générale, estimez-vous que vous payez des taux raisonnables dans vos institutions financières? Pourquoi oui ou pourquoi non?

- ▶ Votre relation avec votre institution financière influence-t-elle ces taux? De quelle façon? Obtenez-vous de meilleurs taux si vous avez plus de produits dans une seule institution? Devriez-vous?
- ▲ Si vous avez besoin d'un nouveau produit financier, comme un emprunt hypothécaire pour la première fois ou une nouvelle police d'assurance, faites-vous des recherches dans différentes institutions ou allez-vous dans les institutions que vous utilisez déjà? Pourquoi?
  - ▶ Que se passe-t-il si vous devez renouveler un produit (renouveler votre prêt hypothécaire ou vos polices d'assurance); faites-vous des recherches ou renouvelez-vous les produits là où vous les avez déjà? Pourquoi?
  - ▶ Y a-t-il quelque chose qui vous empêche de faire des recherches? Quoi? Aimerez-vous pouvoir faire des recherches plus que vous ne le faites présentement?
  - ▶ Vous attendez-vous à ce qu'une institution financière que vous utilisez déjà vous offre de bons taux? Pourquoi oui ou pourquoi non? Vous attendez-vous à ce que les taux soient meilleurs que ceux de leurs concurrents? Pourquoi oui ou pourquoi non?
  - ▶ Vous attendez-vous à ce que les institutions financières que vous utilisez déjà vous fournissent un meilleur service? Pourquoi? Vous attendez-vous à ce que le service soit meilleur que celui des concurrents? Pourquoi oui ou pourquoi non?
  - ▶ Avez-vous déjà eu des difficultés à obtenir du crédit? Pourquoi? Pensez-vous qu'une institution financière que vous utilisez déjà serait plus susceptible de vous octroyer du crédit que celle avec laquelle vous n'avez aucune relation? Pourquoi oui ou pourquoi non?
- ▲ Comment évalueriez-vous votre niveau de confiance envers votre institution financière actuelle? Pourquoi dites-vous cela? Y a-t-il quelque chose en particulier auquel vous ne faites pas confiance? Quoi?
  - ▶ De manière générale, estimez-vous que vos informations financières sont en sécurité? SI OUI : Qu'est-ce qui vous donne ce sentiment de sécurité? SI NON : Qu'est-ce qui vous a spécifiquement mis dans un état d'insécurité?
  - ▶ Que pensez-vous de la capacité de votre institution financière à protéger vos informations personnelles? Prend-elle des mesures pour s'assurer qu'elles sont en sécurité? Est-ce suffisant pour les garder en sécurité? Pourrait-elle ou devrait-elle en faire davantage?
  - ▶ Pensez-vous avoir un accès suffisant à vos données financières?
  - ▶ Pensez-vous avoir un contrôle suffisant de vos données financières?
  - ▶ Le niveau d'accès et de contrôle de vos données financières est-il un problème pour vous? Pourquoi?

### **C : PROPRIÉTÉ ET PARTAGE DES DONNÉES (30 MINUTES)**

- ▲ Selon vous, qui contrôle en premier lieu les informations que votre institution financière détient sur vous et sur votre situation financière? Est-ce vous? Est-ce l'institution financière? Ou avez-vous tous les deux le même niveau de contrôle?
  - ▶ Qu'en pensez-vous? Est-ce que cela devrait être ainsi? Le contrôle doit-il être entre les mains de quelqu'un d'autre?
  - ▶ Si vous demandiez toutes vos données à votre institution financière, pensez-vous qu'elle vous les donnerait? Pensez-vous qu'elle devrait vous les donner? Pourquoi oui ou pourquoi non?

- ▶ Si vous vouliez envoyer tous les renseignements que votre institution financière a sur vous à une autre institution financière concurrente, seriez-vous en mesure de le faire? Devriez-vous pouvoir le faire? Si vous demandiez à votre institution financière de le faire, le ferait-elle? Pourquoi oui ou pourquoi non?
- ▲ Dans quelle mesure est-il important pour vous d'avoir plus accès à vos informations personnelles? Pourquoi?
  - ▶ SI IMPORTANT : Qu'est-ce que « plus d'accès » signifie pour vous? Que voudriez-vous avoir?  
ENQUÊTE : PLUS FACILE À VOIR, CONNAÎTRE TOUS LES DÉTAILS, ETC.
- ▲ Quel contrôle avez-vous sur la manière dont les entreprises utilisent vos données? Pensez-vous que vous savez quand vos informations sont utilisées ou partagées? Ou sont-elles parfois utilisées ou partagées à votre insu? Avez-vous l'impression d'avoir plus ou moins de contrôle sur les institutions financières par rapport aux autres entreprises?
  - ▶ ENQUÊTER SUR DES SITUATIONS OÙ ELLES SONT UTILISÉES OU PARTAGÉES À VOTRE INSU
  - ▶ ENQUÊTER SUR DES SITUATIONS OÙ VOTRE INFORMATION EST CONFIDENTIELLE
- ▲ À quel point est-il important pour vous d'avoir plus de contrôle sur la manière dont vos données sont utilisées? Pourquoi?
  - ▶ SI IMPORTANT : Que signifie « plus de contrôle » pour vous? Que voudriez-vous avoir?
- ▲ Utilisez-vous des services basés sur les données, tels que Uber, Google Maps, FitBit, des traqueurs d'assurance, Alexa ou Google Home? Estimez-vous que ceux-ci sont basés sur les données? Pourquoi oui ou pourquoi non?
  - ▶ SI OUI : Lesquels utilisez-vous? Qu'aimez-vous de ces services? SI NON MENTIONNÉ, DEMANDEZ : Aimez-vous pouvoir utiliser ces services sans avoir à saisir de données personnelles? Trouvez-vous qu'il est bénéfique qu'ils suivent vos informations pour vous?
  - ▶ SI VOUS N'UTILISEZ PAS DE SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services?
  - ▶ Avez-vous des préoccupations concernant l'utilisation de vos données avec ces services? Si oui, quelles préoccupations? L'entreprise a-t-elle fait quelque chose pour rassurer vos préoccupations? Devrait-elle en faire plus? Que devrait-elle faire?
- ▲ Utilisez-vous des produits de services financiers innovants, tels que PayPal ou l'encaissement de chèques électroniques?
  - ▶ SI OUI : Lesquels utilisez-vous? Qu'aimez-vous de ces services? Qu'est-ce qui vous a motivé à commencer à les utiliser?
  - ▶ SI VOUS N'UTILISEZ PAS DE SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services?
  - ▶ Avez-vous des préoccupations concernant l'utilisation de vos données avec ces services? Si oui, quelles préoccupations? L'entreprise a-t-elle fait quelque chose pour rassurer vos préoccupations? Devrait-elle en faire plus? Que devrait-elle faire?
  - ▶ Des problèmes de sécurité vous ont-ils déjà empêché d'utiliser un produit de service financier innovant (tel que PayPal, l'encaissement de chèques mobiles, etc.)? Comment?

#### **D : SENSIBILISATION ET SENTIMENT À L'ÉGARD DES SERVICES BANCAIRES OUVERTS (30 MINUTES)**

- ▲ Maintenant, j'aimerais vous parler de ce qu'on appelle le droit aux données (financières). Même si vous n'avez jamais entendu ce terme auparavant, qu'est-ce que vous en pensez? D'après vous qu'est-ce que ça pourrait bien être?

- ▶ Pensez-vous qu'il s'agit de quelque chose de positif ou de négatif? Souhaitez-vous savoir de quoi il s'agit?
- ▲ Utilisez-vous actuellement ou avez-vous déjà utilisé des applications pour des services financiers? Qu'avez-vous utilisé?
  - ▶ Que pensez-vous ou que pensiez-vous de ces applications? Ont-elles été bénéfiques pour vous? Comment?
  - ▶ Que pensez-vous de la confidentialité et de la sécurité de vos informations concernant ces applications? Avez-vous eu des préoccupations? Lesquelles?
  - ▶ Utilisez-vous toujours ces applications? Pourquoi oui ou pourquoi non?

#### ORDRE ROTATIF DE CE QUI EST INDIQUÉ EN PREMIER : DÉFINITION OU CAS D'UTILISATION

- ▲ En règle générale, les services bancaires ouverts permettent aux consommateurs (y compris les petites entreprises) de partager leurs données financières avec un plus grand nombre de fournisseurs de services financiers via des canaux en ligne sécurisés, afin d'accéder à de nouveaux services financiers innovants et centrés sur le consommateur. Cela signifie que les consommateurs peuvent utiliser une application qui gère les comptes de plusieurs fournisseurs de services financiers, leur permet de payer des factures, de solliciter des prêts, de virer des fonds, de gérer leur budget, etc.
  - ▶ Avec cette description, que pensez-vous des services bancaires ouverts? Pensez-vous que cela pourrait être bénéfique pour les consommateurs? De quelle façon?
  - ▶ Avez-vous des préoccupations à propos des services bancaires ouverts? Lesquelles?
- ▲ Pensez-vous qu'avoir accès à ces types de services améliorerait votre capacité à gérer vos finances ou celles de votre petite entreprise (pour ceux qui en ont une)? Comment? Pensez-vous que ce type de service est disponible maintenant?
  - ▶ Quel impact pensez-vous que les services bancaires ouverts auraient sur votre accès aux services financiers? Serait-ce mieux? Moins bien? Semblable? Comment?
- ▲ Imaginez que vous voulez améliorer votre santé financière, repayer vos dettes et commencer à épargner – pour un voyage, pour payer les études universitaires de vos enfants ou pour un acompte sur une maison. Consulteriez-vous votre banque pour obtenir de l'information à ce sujet? Pourquoi oui ou pourquoi non? Avez-vous confiance que votre banque vous donnerait de bons conseils?
  - ▶ Pensez-vous que cela vous dresserait un portrait complet de vos finances? Comment obtiendriez-vous ce portrait complet?
- ▲ Imaginez un système dans lequel vous pouvez fournir vos renseignements financiers de manière sécuritaire à un tiers accrédité ou de confiance. Ce tiers prendrait tous ces renseignements, même s'ils provenaient d'institutions financières différentes, et vous dresserait un portrait complet de vos finances et vous aiderait à atteindre vos objectifs – réduire votre dette ou épargner pour une dépense. Vous devriez vous inscrire au service pour obtenir ces avantages et vous pourriez vous désinscrire à tout moment, sachant que l'accès à vos comptes et à vos informations est régi par des règles et des protections claires.
  - ▶ Que pensez-vous de cette idée?
  - ▶ Est-ce que cela vous avantagerait en tant que client? Comment?

- ▶ Avez-vous des préoccupations concernant ce scénario? Lesquelles?
  - ▶ Voudriez-vous en savoir plus à ce sujet si vous tentiez d'effectuer quelques changements à vos finances de cette façon? Pourquoi oui ou pourquoi non?
- ▲ Maintenant, je vais vous lire un scénario différent.
- Imaginez que vous ou votre enfant présentiez une demande d'admission au collège ou à l'université et que vous demandiez également un prêt étudiant ou l'OSAP. Pour demander ce financement, vous devez fournir un certain nombre de documents financiers différents. Dans un système bancaire ouvert, vous pouvez autoriser le partage de vos données transactionnelles avec les autorités. Elles seraient en mesure d'obtenir les informations nécessaires au traitement de votre demande, ce qui vous éviterait de chercher toute la documentation nécessaire et de garantir que vous disposez de tout ce dont vous avez besoin. Vous pouvez choisir de participer à ce processus et, une fois votre demande traitée, vous pouvez vous désinscrire, tout en sachant que l'accès à vos comptes et à vos informations est régi par des règles et des protections claires.
- ▶ Que pensez-vous de ce scénario?
  - ▶ Pensez-vous que cela profiterait à vous, le consommateur? Comment?
  - ▶ Avez-vous des préoccupations concernant ce scénario? Lesquelles?
  - ▶ Est-ce qu'il vous intéresserait d'avoir des renseignements sur ce type de service si vous étiez dans ce scénario ou dans un scénario similaire? Pourquoi oui ou pourquoi non?
  - ▶ Est-ce que cela vous fait concevoir différemment les services bancaires ouverts? De quelle façon? Comment cela se fait-il?
- ▲ Dans quelle mesure seriez-vous à l'aise si le Canada adoptait un système de services bancaires ouverts? Pourquoi vous sentiriez-vous ainsi?
- ▶ Que faudrait-il faire, le cas échéant, pour que vous vous sentiez plus à l'aise et que vous ayez confiance en l'utilisation de ces technologies?
  - ▶ SI NON MENTIONNÉ, DEMANDEZ : Devrait-on mettre en place des règles de confidentialité et de sécurité? Que devraient-elles être? Comment voudriez-vous avoir des informations à leur sujet?
  - ▶ Quels facteurs pourraient vous rendre moins à l'aise avec l'utilisation de cette technologie?
- ▲ Si le gouvernement voulait vous transmettre des informations par rapport aux services bancaires ouverts, comment devrait-il s'y prendre?
- ▶ Comment devrait-il vous contacter?
  - ▶ ENQUÊTE : Les informations devraient-elles provenir du gouvernement ou de votre banque?
  - ▶ DANS LE CAS OÙ VOTRE BANQUE VOUS FAIT PARVENIR CES INFORMATIONS : Le gouvernement devrait-il être mentionné dans la communication?

## **E : CONCLUSION (5 MINUTES)**

- ▲ C'est tout pour aujourd'hui/ce soir. Merci beaucoup pour votre participation.
- ▲ Il y a peut-être d'autres participants dans la salle d'attente pour la prochaine session. S'il vous plaît, ne discutez pas de ce dont nous avons parlé ici.
- ▲ Veuillez aller voir la réceptionniste sur votre chemin vers la sortie. Rentrez chez vous sain et sauf.