



ÉTUDE QUALITATIVE SUR LES SERVICES BANCAIRES OUVERTS

SOMMAIRE

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

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

``This report is also available in English

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.