



Partage et sécurité des données financières
RECHERCHE QUALITATIVE
RAPPORT FINAL

Préparé pour :



Department of Finance
Canada

Ministère des Finances
Canada

Nom du fournisseur : Numéro de contrat de Pollara
Strategic Insights : 60074-200895/001/CY
Valeur du contrat : 33 302,28 \$
Date d'attribution : 2020-11-06
Numéro d'enregistrement de la ROP : 060-20
3 mars 2021

Pour de plus amples informations sur ce rapport, veuillez communiquer avec :
por-rop@fin.gc.ca

This report is also available in English

Soumis par :

Lesli Martin

Vice-président

leslimartin@pollara.com

416 921-0090 poste 2207
1255, rue Bay, bureau 900,
Toronto (Ontario) M5R 2A9

TABLE DES MATIÈRES

Attestation De Neutralité Politique	4
Contexte Et Objectifs	5
Méthode	6
Résumé Des Résultats	7
Les Résultats En Détail	8
Utilisation Des Services Financiers Numériques	8
Utilisation Des Services Basés Sur Les Données	9
Connaissance Et Perception Des Services Bancaires Ouverts	10
Résultats Des Services Bancaires Ouverts Pour Les Consommateurs	12
Adhésion À Un Système Bancaire Ouvert	13
Conclusions	13
Annexe A: Critères De Filtrage Des Candidats	14
Annexe B: Guide Du Modérateur	21

RECHERCHE QUALITATIVE SUR LE PARTAGE ET LA SÉCURITÉ DES DONNÉES FINANCIÈRES - DROITS D'AUTEUR

Numéro de catalogue : F2-282/2021F-PDF
978-0-660-37665-3

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : F2-282/2021F
978-0-660-37667-7

La présente recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'une série de discussions de groupe cible qualitatives effectuées par Pollara Strategic Insights pour le compte du ministère des Finances. Cette étude a consisté en cinq groupes de discussion virtuels 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 partage et de la sécurité des données financières, ainsi que les opinions sur le concept de services bancaires ouverts.

This publication is also available in English with the title - Qualitative research on financial data sharing and security - Final report

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une permission écrite doit être obtenue au préalable auprès du : Recherche qualitative sur le partage et la sécurité des données financières — Rapport final

Ministère des Finances
90, rue Elgin
Ottawa, Ontario
K1A 0G5
por-rop@fin.gc.ca

3 mars 2021

Numéro de contrat : 60074-200895/001/CY

Numéro d'enregistrement de la ROP : 060-20

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

Dans le cadre du budget 2018, le gouvernement a annoncé son intention de mener une étude sur les mérites des services bancaires ouverts. Cette étude est menée par un comité consultatif sur les services bancaires ouverts, avec l'appui d'un secrétariat du ministère des Finances.

Pour appuyer cette démarche, à l'hiver 2019, le ministère des Finances a chargé Pollara de mener des consultations et des groupes de discussion sur les avantages des services bancaires ouverts, en mettant l'accent sur la protection de la vie privée des consommateurs, la sécurité des transactions financières et la stabilité du secteur financier. En janvier 2020, le Ministère a annoncé qu'il lancerait la deuxième phase de l'étude sur les avantages des services bancaires ouverts, qui serait menée par le comité consultatif.

Dans le cadre de cette deuxième phase de l'étude, des recherches ont été jugées nécessaires. De manière générale, cela permettra de dresser un tableau complet des opinions et des attentes des Canadiens concernant leur capacité à utiliser et à transférer leurs informations financières, en accordant une attention particulière à la confidentialité et à la sécurité. Plus précisément, cette recherche permettra au Comité consultatif de se faire une idée sur les points suivants :

- Les avis concernant la capacité des consommateurs à transférer, utiliser et contrôler leurs données;
- Les comportements actuels en matière de confidentialité et de sécurité liés aux services financiers, y compris les avis sur la connaissance/compréhension des mesures actuelles de sécurité/confidentialité;
- L'utilisation des services basés sur les données, y compris ceux de nature financière;
- Les avis sur la possibilité d'utiliser les données financières pour accéder à des services nouveaux et innovants; et
- Les attentes quant à la manière dont les données personnelles doivent être traitées dans un système de partage sécurisé des données financières, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs pour assurer la sécurité et la protection de la confidentialité.

Les résultats de cette recherche permettront de documenter la deuxième phase de l'étude menée par le gouvernement sur les avantages des services bancaires ouverts. De plus, les résultats pourront être utilisés pour aider le Ministère à élaborer des stratégies et des produits de communication qui permettront de communiquer efficacement aux Canadiens les différents aspects de cette initiative.

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 : 33 302,28 \$

MÉTHODE

Pollara a recruté des participants pour 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 cinq groupes de discussion virtuels. Chaque groupe était composé de personnes de sexe, d'âge et de revenu différents. Les participants ont été recrutés parmi les habitants des régions suivantes :

- Prairies (Saskatchewan et Manitoba)
- Ontario et Canada atlantique
- Ouest du Canada (Colombie-Britannique et Alberta)
- Québec et Nouveau-Brunswick (en français)
- Nord du Canada (TNO, YK, NUN)

En tout, 45 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 8 et le 11 février 2021.

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

La pandémie de COVID-19 n'a eu qu'un impact limité sur le comportement des banques ou l'utilisation des services généraux basés sur les données. L'utilisation de ces services soulève peu d'inquiétudes quant à la sécurité des données.

La plupart des participants ne pensent pas que la pandémie de COVID-19 ait eu un impact majeur sur leur comportement bancaire. Tous les participants utilisaient des outils numériques (banque en ligne, applications ou guichets automatiques) pour effectuer la plupart de leurs transactions avant la COVID et continuent de le faire maintenant. Il était rare de se rendre dans une agence avant la pandémie, et seuls quelques-uns ont opté pour une autre méthode (généralement le téléphone) plutôt que de se rendre dans une agence maintenant.

L'utilisation des services généraux basés sur les données est mitigée et dépend de la perception de la commodité de ces services. Ceux qui les utilisent en apprécient la commodité, tandis que ceux qui ne les utilisent pas n'en voient pas l'utilité. La sécurité des données n'est pas un facteur déterminant dans cette décision.

Les services financiers innovants sont peu connus et peu utilisés, la décision de les utiliser étant basée sur la perception des commodités plutôt que sur le niveau de sécurité des données.

En général, les services financiers innovants testés sont moyennement connus et peu utilisés. Si la moitié environ des participants utilisent des portefeuilles numériques et des systèmes de paiement en ligne, les conseillers personnels, les systèmes de gestion financière personnelle ou les logiciels de comptabilité et de gestion des petites entreprises sont en revanche moins connus. Certains pensent utiliser des banques numériques, mais bien souvent, ils utilisent une filiale en ligne d'une banque traditionnelle. Les entreprises de technologie financière qui proposent des produits similaires à ceux des institutions financières traditionnelles, tels que les prêts aux entreprises ou les prêts aux consommateurs, sont très peu connus et très peu utilisés.

Comme pour les autres services basés sur les données, l'utilisation de ces services financiers dépend du niveau de commodité perçu. Ceux qui les utilisent apprécient le service offert. Ceux qui ne les utilisent pas ne les connaissent pas ou n'en voient pas la nécessité. La sécurité des données a peu d'impact sur leur décision d'utiliser ou non ces services.

Les services bancaires ouverts sont très peu connus. Même après une présentation de ces services, les participants ne sont pas sûrs de ce que cela leur apportera, et certains s'inquiètent davantage de la sécurité de leurs données. Toutefois, le fait que ce soit contrôlé par le gouvernement renforce la confiance.

Un seul participant avait entendu parler des services bancaires ouverts. Un seul participant avait entendu parler des services bancaires ouverts. Les autres trouvent le nom un peu inquiétant, car ils ont l'impression que cela signifie que leurs informations financières seront ouvertes et accessibles à tous. Lorsqu'on leur en donne une description, les consommateurs se posent encore plus de questions. Comme ils ne se préoccupent pas de la sécurité des données à l'heure actuelle, ils ne sont pas certains de ce que ce système va leur offrir. Pour certains, ce concept augmente, et non diminue, leur inquiétude, car ils ne savent pas comment il fonctionnera ni qui le contrôlera.

Le fait que ce soit contrôlé par le gouvernement renforce la confiance dans le système. Les participants connaissent et apprécient les protections de la SADC et s'attendent à ce que le gouvernement leur offre le même niveau de sécurité dans ce système.

Bien que les participants n'arrivent pas à se faire une idée précise des avantages des services bancaires ouverts, ils estiment que les recours des consommateurs, ainsi que la protection et le contrôle des données, sont les plus utiles.

Bien que les participants ne puissent pas citer eux-mêmes les avantages du programme, ils voient les avantages des résultats pour les consommateurs testés. L'avantage le plus important est celui du recours en cas de problème. Les participants estiment également que la protection des données et le contrôle des données par les consommateurs sont des avantages majeurs du système. Ils ont tendance à penser qu'il est inutile d'élargir la gamme de services financiers utiles, compétitifs et faciles à utiliser pour les consommateurs, car ils estiment qu'il y en a déjà beaucoup qu'ils n'utilisent pas. Ils ne voient pas non plus l'avantage d'un accès fiable et cohérent aux services, car ils pensent avoir déjà ce type d'accès.

Les avis en faveur d'un système bancaire ouvert varient entre adhésion et indifférence.

Lorsqu'on leur demande ce qu'ils penseraient si le gouvernement canadien adoptait un système bancaire ouvert, les avis vont de l'adhésion à l'indifférence. Certains sont en faveur d'un contrôle gouvernemental et d'une plus grande sécurité, bien qu'ils ne pensent pas que cela ait un impact sur leur utilisation des services basés sur les données. D'autres pensent qu'ils n'utiliseront pas le système et ne s'y intéressent donc pas particulièrement. Personne n'a dit qu'il s'opposerait à l'adoption de ce système.

LES RÉSULTATS EN DÉTAIL

Utilisation des services financiers numériques

Même avant la pandémie de COVID-19, la grande majorité des participants effectuaient leurs opérations bancaires habituelles de manière virtuelle, soit en ligne ou en utilisant l'application mobile de leur institution financière, soit en retirant de l'argent à un guichet automatique. Si la plupart des participants ont déclaré qu'ils se rendaient parfois dans une agence pour une opération spécifique, comme l'encaissement de chèques (en particulier pour les comptes professionnels) ou l'obtention de conseils financiers, tous ont indiqué que cela restait rare.

La plupart estiment que la pandémie n'a pas eu d'influence majeure sur leurs comportements bancaires. Certains disent utiliser moins souvent l'argent liquide, car certains magasins demandent l'utilisation de cartes de débit ou de crédit à la place. Certains préfèrent appeler leur agence pour demander des conseils en cas de besoin, mais d'autres, en particulier dans les zones rurales, continuent à se rendre en personne à l'agence, le cas échéant.

Il n'y a pas vraiment eu de problèmes dans les processus bancaires, que ce soit avant ou après la pandémie. Quelques participants ont mentionné de longs délais d'attente lorsqu'ils appellent une agence, mais il s'agit d'un inconvénient mineur qui n'a été signalé que par un petit nombre d'entre eux. Dans l'ensemble, les personnes sondées n'ont aucune inquiétude quant à leur capacité à effectuer des opérations bancaires en ligne, ni à la sécurité liée à ces opérations.

Utilisation des services basés sur les données

Actuellement, la plupart des participants connaissent au moins un certain type de services basés sur les données. L'utilisation de ces services est variable, certains participants les utilisant et d'autres pas. Mais le choix de les utiliser est basé sur la commodité offerte par le service, plutôt que sur un niveau de confort avec la technologie. Lorsqu'on leur demande quelles sont leurs préoccupations, les participants qui choisissent d'utiliser ces services ont peu ou pas de justifications à donner sur les raisons pour lesquelles les avantages l'emportent sur ces préoccupations. Pour ceux qui n'y ont pas recours, la raison principale est simplement l'absence de besoin. Ils n'ont pas l'impression d'avoir besoin de ces services et se passent volontiers de les utiliser. Bien que certains craignent que leurs informations ne soient pas en sécurité, car elles pourraient être piratées ou utilisées à des fins malveillantes par les entreprises qui les collectent, il s'agit d'une déclaration faite après coup comme raison secondaire de leur choix.

Les participants considèrent **les portefeuilles numériques et les systèmes de paiement en ligne** de la même manière qu'ils considèrent les autres services basés sur les données. Ceux qui les utilisent apprécient la commodité de pouvoir payer avec leur téléphone, qu'ils ont de toute façon toujours sur eux. Ceux qui ne l'utilisent pas disent qu'ils n'en ont pas besoin et qu'ils sont satisfaits d'utiliser des cartes de crédit ou de débit pour faire leurs achats. Quelques-uns pensent que ce type de produit rendrait les dépenses trop faciles, ce qui pourrait affecter leur budget personnel. Cette technologie suscite quelques inquiétudes, mais elles concernent principalement les éventuelles conséquences de la perte du téléphone. Beaucoup de ceux qui l'utilisent ont mis en place une authentification en deux étapes pour assurer leur sécurité et estiment que c'est moins problématique que de perdre leur carte de crédit. Cela dit, certains se sentent rassurés de savoir que si leur carte de crédit est utilisée de manière frauduleuse, leur institution financière couvrira les frais.

Lorsqu'on leur pose des questions sur les **banques numériques**, les participants pensent en premier lieu à des banques telles que Simplii et Tangerine. Même lorsqu'on leur explique que ces banques sont légèrement différentes, puisqu'elles sont une filiale d'une autre banque, les participants ont tendance à ne pas vraiment comprendre la différence. Pour eux, dans la mesure où les fonctions qu'ils utilisent sont « en ligne », il s'agit d'une banque numérique. Ceux qui utilisent principalement l'application numérique de leur banque traditionnelle estiment que leurs activités ne sont pas différentes de celles d'une banque numérique. Certains participants seraient réticents à utiliser une banque numérique. Ces personnes veulent avoir la garantie qu'il y a un endroit où elles peuvent aller pour régler leurs problèmes; l'idée de voir quelqu'un en personne leur donne un sentiment de sécurité. Ces participants n'ont pas de problème avec la technologie utilisée pour traiter avec une banque numérique et n'ont aucune inquiétude quant à l'exécution de leurs opérations bancaires par voie numérique, ils ont simplement besoin de ce niveau de sécurité supplémentaire, au cas où quelque chose se produirait.

Les participants sont plus préoccupés par le recours aux **technologies financières qui offrent des services de type bancaire aux consommateurs ou aux petites entreprises**. Si certains participants sont familiers avec ce type de services, la plupart ne le sont pas. Parce que ces entreprises ne sont pas bien connues de ces participants, ils hésitent à leur confier leurs finances. Ils ont également du mal à comprendre l'avantage d'utiliser ces services. Certains participants qui les connaissent ont parlé d'offres de produits avec de bons taux d'intérêt. Mais pour la plupart, ils ne prendraient pas le risque de faire confiance à cette entité inconnue pour obtenir un meilleur taux. Dans ce cas, la crainte que leurs informations puissent être piratées est moins préoccupante que l'appréhension que l'entreprise puisse volontairement les spolier de leur argent.

Les robots-conseillers ou les entreprises de technologie de gestion financière personnelle sont relativement peu connus ou utilisés. Comme pour les autres services basés sur les données, ceux qui les utilisent apprécient le service et la commodité qu'ils offrent, notamment en termes de budgétisation et,

pour certains, de réduction des frais d'investissement. Ceux qui ne les utilisent pas n'en voient tout simplement pas l'utilité et se préoccupent peu de la sécurité. Un participant s'est dit légèrement préoccupé par le fait de fournir ses informations de connexion bancaire à l'entreprise de technologie de gestion financière personnelle, et a exprimé le souhait d'avoir une connexion en « lecture seule » qui permettrait à l'entreprise de voir ses finances mais de ne pas effectuer de transactions. Cependant, bien que cela l'ait mis mal à l'aise, cette crainte ne l'a pas empêché d'utiliser le service.

Les logiciels de comptabilité et de gestion des petites entreprises sont connus, mais peu utilisés. En général, ils ne sont pas utilisés car la plupart des participants ne sont pas propriétaires de petites entreprises. Certains, cependant, ont une expérience de ce type de logiciel dans le cadre de leur travail et quelques-uns dans le cadre de leur propre petite entreprise. Comme pour les autres services basés sur les données, la raison d'utiliser ce type de logiciel est la commodité et la raison de ne pas l'utiliser est l'absence de besoin, aucune préoccupation concernant la sécurité n'étant mentionnée.

Les entreprises de technologie financière qui proposent **des prêts aux entreprises** sont peu connues et peu utilisées. Les participants qui les connaissent trouvent le concept douteux. Pour cette raison, ils ne sont pas intéressés par l'utilisation de ce produit, et ne manifestent aucune inquiétude quant à la sécurité des données.

Les entreprises de technologie financière qui proposent **des prêts aux entreprises** sont connues, mais peu utilisées. Ceux qui en ont entendu parler en ont vu la publicité lors de leurs achats en ligne (en particulier lors de l'achat de produits de beauté). Ces participants hésitent à les utiliser car ils ne veulent pas contracter ce type de dette. Certains pensent que s'ils n'ont pas l'argent ou une marge suffisante sur leur carte de crédit pour l'acheter, ils ne devraient pas l'acheter. Encore une fois, le manque d'intérêt concerne le service lui-même, et non les problèmes de sécurité.

Connaissance et perception des services bancaires ouverts

Un seul participant dans tous les groupes connaissait les services bancaires ouverts. Tous les autres participants n'en ont jamais entendu parler et ont juste fait des suppositions sur la nature de ces services. Bien qu'ils ne soient pas certains de ce que cela signifie, l'idée d'une banque « ouverte » n'est pas très bien perçue. Pour les participants, cela signifie que leurs informations sont accessibles à tous. Même s'ils ne sont pas particulièrement inquiets au sujet de la sécurité des données, le terme « services bancaires ouverts » les inquiète quelque peu.

Voici la définition qui a été donnée aux participants :

En termes simples, les services bancaires ouverts sont un outil qui permet aux consommateurs de transférer leurs données de manière plus sûre et plus efficace vers des offres de services financiers basées sur l'accès, comme celles mentionnées ci-dessus. Par exemple, certains ménages peuvent choisir d'utiliser une application de budgétisation qui aura accès à leurs informations financières pour établir un budget détaillé. D'autres peuvent choisir de recourir à un robot-conseiller, qui examinera leurs objectifs et leurs finances et leur offrira des conseils en matière d'investissement, sans faire appel à un conseiller. Les services bancaires ouverts permettront également aux personnes ayant un historique limité ou inexistant en termes de crédit d'utiliser les données de leurs transactions pour évaluer leur solvabilité. Les services bancaires ouverts sont le système qui permet à ces services d'accéder à vos données en toute sécurité. C'est l'infrastructure qui permet aux données de circuler en toute sécurité. C'est une sorte d'autoroute qui permet aux données de circuler entre votre institution financière et le service que vous souhaitez utiliser. Actuellement, ces services obtiennent vos données par d'autres moyens qui ne sont pas aussi sûrs que les services bancaires ouverts.

Dans l'ensemble, la plupart des participants se sentent un peu perdus face à cette définition et se posent de nombreuses questions. Comme la sécurité n'est pas considérée comme un problème par la plupart des participants, ils ne comprennent pas la nécessité d'une sécurité « améliorée ». Loin d'y voir un avantage, ils doutent que ce changement apporte une quelconque amélioration. Certains pensent que ce processus impliquera la mise en place d'un nouveau système, qui sera utilisé par toutes les institutions financières. Et ils voient cette idée d'un mauvais œil, car ils ne savent pas qui mettra en place le système et si l'entité qui le fera sera digne de confiance. Dans l'ensemble, bien que la sécurité des données ne soit pas une préoccupation pour la plupart des participants, à première vue, ce système les inquiète davantage, au lieu de les rassurer.

Certains s'inquiètent également de ne pas pouvoir contrôler comment et quelles informations sont transférées. Ils craignent qu'en optant pour ce système, toutes leurs informations financières soient accessibles à toute personne voulant les consulter, d'où le terme de services bancaires « ouverts ». Même après avoir été rassurés sur le fait que ce ne serait pas le cas, certains restent sceptiques. Ils craignent que le contrôle de leurs informations soit compliqué, le principe par défaut étant qu'elles soient accessibles à tous ceux qui le souhaitent. Certains pensent également que le fait de dire que les informations ne seront pas disponibles à tous ne suffit pas à les convaincre.

On a proposé à un groupe le nom potentiel de « financement dirigé par le consommateur ». Les participants de ce groupe ont apprécié davantage ce nom que celui de services bancaires ouverts, car ils le trouvent plus descriptif de ce que promet le système et moins susceptible de leur faire croire que toutes leurs informations seront exposées au grand jour.

De nombreux participants se demandent qui va gérer ou mettre en place ce système. Beaucoup pensent que le gouvernement y participera, d'une manière ou d'une autre. Quelques-uns expriment des inquiétudes concernant la mise en place de ce système par le gouvernement, car ils doutent de sa capacité à le faire. La plupart, cependant, sont rassurés par le fait que le gouvernement participe au contrôle de ce système. Ils connaissent bien la SADC et estiment que cet organisme gouvernemental les aide à se sentir en sécurité quand il s'agit d'utiliser le système bancaire canadien. Par conséquent, le fait que le gouvernement participe au contrôle de ce système procure également un sentiment de sécurité.

Voici la description des avantages de l'ouverture des services bancaires qui a été donnée aux participants :

Concrètement, les services bancaires ouverts permettent aux consommateurs d'avoir un meilleur aperçu de leurs habitudes de consommation, d'obtenir des conseils personnalisés en matière d'investissement, d'aider les petites entreprises à accéder au capital, de permettre aux personnes ayant peu ou pas de références en matière de crédit d'accéder aux produits de prêt et aux petites entreprises d'obtenir des prêts.

La plupart des participants comprennent que ces services pourraient être intéressants pour certains Canadiens, mais ils ne sont pas personnellement intéressés, soit parce que ces services sont déjà disponibles, soit parce qu'ils n'en ont pas besoin. Certains participants du nord du Canada sont favorables à l'idée de permettre à ceux qui n'ont pas de références en matière de crédit d'avoir accès à des produits de prêt. Pour ces participants, c'est le problème des jeunes dans les territoires, et cette solution pourrait aider à résoudre un problème précis. Cependant, pour tous les autres participants, cette solution ne leur offre rien qui ne soit déjà disponible. De plus, comme la sécurité des données n'est pas perçue comme un problème, les services bancaires ouverts n'apportent pas de solution. Même les quelques personnes qui ont exprimé quelques inquiétudes quant à la sécurité des produits financiers basés sur les données ne perçoivent aucun avantage à ce système.

Résultats des services bancaires ouverts pour les consommateurs

Bien que les participants ne soient pas en mesure de citer eux-mêmes les avantages du système, lorsqu'on leur présente les résultats potentiels pour les consommateurs, tous pensent qu'ils sont avantageux. Parmi ceux qui ont été présentés, l'avantage le plus important est celui du recours en cas de problème. Plus précisément :

- **Les consommateurs disposent d'un recours en cas de problème** lorsque la procédure est simple et que la responsabilité des acteurs du marché est clairement et correctement attribuée.

Quelle que soit la solidité de la sécurité du système, nous savons tous que tous les systèmes peuvent être piratés. Les participants apprécient grandement de savoir qu'ils seront couverts, de la même manière qu'ils sont couverts par la SADC actuellement, en cas de perte de fonds liée à une fraude. Quelques-uns aimeraient que ce recours couvre également l'utilisation frauduleuse de leurs informations. Si le système est piraté et que leurs renseignements personnels sont utilisés, ils aimeraient que l'entreprise concernée soit pénalisée pour cette utilisation abusive de leurs renseignements.

Les deuxièmes résultats les plus importants pour les consommateurs sont les suivants :

- **Les données des consommateurs sont protégées** par des normes ou des règles de données sécurisées englobant une majorité d'acteurs du marché, ce qui renforcera la confiance dans le système financier.
- **Les consommateurs ont le contrôle de leurs données** d'une manière qui est conforme aux principes énoncés dans la charte numérique.

Pour les participants, ces résultats vont de pair et sont d'égale importance. Ils estiment que leurs données ne peuvent être véritablement protégées que s'ils en ont le contrôle. Si le système bancaire ouvert leur permet d'avoir un niveau élevé de contrôle sur leurs données et empêche les entreprises d'utiliser leurs données à des fins de marketing, cela pourrait être considéré comme un avantage important du système par un grand nombre de personnes.

Deux résultats testés auprès des consommateurs sont considérés comme moins importants par les participants :

- **Les consommateurs reçoivent l'accès à un plus large éventail de services financiers utiles, compétitifs et faciles à utiliser** grâce à un marché qui encourage les produits compétitifs et innovants.
- **Les consommateurs ont un accès fiable et cohérent aux services** grâce à un système normalisé, facile à utiliser et accessible à tous.

Dans l'ensemble, bien que les participants considèrent que ces services pourraient être avantageux pour « certains », ils n'en ont pas personnellement besoin. Ils n'ont pas de « problèmes » en ce qui concerne leurs finances, et il existe déjà un certain nombre de services financiers qu'ils choisissent de ne pas utiliser parce qu'ils n'en ont pas besoin. Par conséquent, ils ne pensent pas avoir besoin de plus de services. De même, ils n'ont aucun problème pour accéder aux services financiers numériques qu'ils utilisent actuellement, et ne voient donc pas la nécessité d'une amélioration dans ce domaine.

Adhésion à un système bancaire ouvert

Une fois que l'idée d'un système bancaire ouvert a été explorée, on a demandé aux participants s'ils appuieraient l'adoption de ce système par le gouvernement du Canada. Les opinions vont du soutien à l'indifférence. Certains apprécient la sécurité accrue et les possibilités de recours. Bien qu'ils ne croient pas nécessairement que ce système soit nécessaire et qu'il ne changera en rien leur utilisation des services financiers axés sur les données, ils sont en faveur de sa mise en place parce que « ça ne peut pas faire de mal ».

Un grand nombre d'entre eux ne se sentent tout simplement pas concernés. Ils ne pensent pas non plus que le système soit vraiment nécessaire, et ils ne pensent pas être amenés à l'utiliser. En revanche, ils ne s'opposent pas au système et acceptent qu'il soit mis en place si d'autres personnes acceptent de l'utiliser.

CONCLUSIONS

La sécurité des données n'est pas une préoccupation majeure pour les participants et n'a qu'un impact très limité sur leur utilisation des services basés sur les données, financiers ou autres. Ceux qui choisissent d'utiliser des services financiers innovants le font pour des raisons de commodité et ceux qui choisissent de ne pas le faire n'en ont pas besoin. La sécurité des données est, tout au plus, une considération secondaire.

Les services bancaires ouverts sont très peu connus. En raison de l'absence de besoin perçu d'une plus grande sécurité des données, il n'y a pas une idée claire de ce que cela apporterait. Même ceux qui utilisent actuellement des services qui dépendent du partage des données et qui seraient considérés comme des « services bancaires ouverts » ne voient pas ces services sous cet angle et ne voient pas bien ce que les services bancaires ouverts pourraient offrir ou comment ils pourraient être utilisés. Cela dit, le contrôle gouvernemental rassure certains participants. L'idée d'avoir des recours en cas de problèmes est l'avantage le plus apprécié de ce programme, suivi par la protection et la sécurité des données.

Malgré les questions et la confusion autour des services bancaires ouverts, si on leur explique en quoi consiste ce système, la plupart des participants soutiennent l'option de ce système par le gouvernement ou y sont indifférents.

Annexe A: Critères de filtrage des candidats

Department of Finance – Open Banking Virtual Focus Group Screener

Focus Group Schedule

Monday February 8th	
6:30pm – 8:30pm EST	Prairies (Saskatchewan and Manitoba)
Wednesday February 10th	
5:30pm – 7:30pm EST	Ontario and Atlantic Canada
8:00pm–10:00pm EST	Western Canada (British Columbia and Alberta)
Thursday February 11th	
5:30pm-7:30pm EST	Quebec and New Brunswick (in French)
8:00pm-10:00pm EST	Northern Canada (NWT, YK, NUN)

- See quotas in screener.
- RECRUIT 10 FOR 9-10 TO SHOW
- INCENTIVE: \$115

Sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez répondre à ce sondage.

Anglais
Français

Les groupes de discussion seront tenus en début de soirée **Insérer date**, via Zoom. Chaque groupe de discussion durera environ 2 heures.

Chacun des groupes de discussion se réunira pendant environ deux heures.

Plusieurs autres personnes comme vous se joindront à ce groupe de discussion, où il vous sera demandé de donner votre opinion sur diverses questions d'actualité. Si vous répondez aux conditions de participation et que vous vous joignez à ce groupe, vous recevrez une compensation financière pour votre participation. Cette recherche est menée pour le compte du ministère des Finances du Gouvernement du Canada. Votre participation contribuera à élaborer des politiques. Votre participation à cette étude est volontaire. Vos renseignements seront gardés en toute confidentialité et nous ne tenterons en aucun cas de vous vendre ou de vous proposer quoique ce soit.

Un groupe de discussion est constitué de huit à dix participants et d'un modérateur. Durant une séance de deux heures, les participants devront discuter de diverses questions en lien avec le thème.

La participation est volontaire. Nous voulons avoir votre opinion et ne tenterons pas de vous vendre quoique ce soit ni d'influencer votre point de vue. Les sessions seront enregistrées, mais toutes les opinions exprimées resteront confidentielles et seront regroupées afin d'éviter toute possibilité d'identification individuelle.

Un enregistrement audio et(ou) vidéo de la session sera produit à des fins de recherche. Les enregistrements seront utilisés uniquement par les professionnels attirés à la recherche afin de préparer un rapport de résultats de la recherche; ces enregistrements seront détruits une fois le rapport complété.

Acceptez-vous d'être enregistré(e) ou filmé(e) uniquement à des fins de recherche?

Ou

Non **(THANK AND TERMINATE)**

Si vous répondez aux conditions de participation pour l'un des groupes, vous vous joindrez à une discussion par **webcam sur votre ordinateur à laquelle prendront part sept ou huit autres personnes comme vous, ainsi qu'un professionnel de la recherche qui agira à titre de modérateur** pour poser des questions et gérer la discussion.

Tous les participants doivent accepter de prendre part à la discussion par webcam.

1. Acceptez-vous de participer à cette discussion d'après cette description?

Oui
Non

IF YES:

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

Ou **(THANK & TERMINATE)**
Non
Je ne sais pas **(THANK & TERMINATE)**

3. À combien de groupes de discussion avez-vous participé au cours des cinq dernières années?

Aucun
1-2
3-4
5 ou plus **(THANK & TERMINATE)**

Nous allons maintenant vous poser quelques courtes questions pour déterminer si vous répondez aux conditions requises pour participer au sondage. Vos réponses demeureront confidentielles.

4. Êtes-vous..
Une femme
Un homme

MIX OF GENDERS IN EACH GROUP

5. Est-ce que vous ou un membre de votre ménage avez déjà travaillé ou fait du bénévolat pour l'une des organisations suivantes : **(READ LIST, - IF YES TO ANY, THANK AND TERMINATE)**

Les médias
Une entreprise spécialisée dans les études de marché, dans les relations publiques ou dans la publicité

Un parti politique
Un organisme gouvernemental fédéral, provincial ou local
Une institution financière
Une compagnie de technologie financière

6. Ce groupe de discussion se tiendra en Anglais/Français et les participants devront regarder des vidéos et des images, partager verbalement leur opinion, et peut-être aussi entrer leurs commentaires par écrit dans cette langue.

Y a-t-il des problèmes susceptibles de vous empêcher de faire l'une ou l'autre des actions demandées?

Oui (THANK AND TERMINATE)

Non

7. Dans quelle province vivez-vous?

Alberta

Colombie-Britannique

Manitoba

Nouveau-Brunswick

Terre-Neuve-et-Labrador

Territoires du Nord-Ouest

Nouvelle-Écosse

Nunavut

Ontario

Île-du-Prince-Édouard

Québec

Saskatchewan

Yukon

Hors du Canada (THANK AND TERMINATE)

8. Quel est votre code postal?

9. IF DO NOT WANT TO PROVIDE POSTAL CODE ASK Si vous préférez ne pas indiquer votre code postale :
pouvons-nous avoir les 3 premiers caractères de votre code postale?

Préfère ne pas répondre (THANK & TERMINATE)

10. Comment décririez-vous votre communauté?

Une ville

Une banlieue

Une petite communauté, un village ou une petite agglomération

Une communauté rurale

Une région éloignée

QUOTAS: OBTAIN A MIX OF CITY/SUBURB AND SMALL/RURAL/REMOTE COMMUNITY

11. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- Moins de 18 ans (THANK & TERMINATE)
- 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 (THANK & TERMINATE)

OBTAIN MIX OF UNDER 35, 35 TO 54 AND OVER 54 WITHIN ALL GROUPS

12. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise d'utiliser la technologie pour des choses telles que les services bancaires en ligne, les achats, la communication avec les autres, etc.

- Très confortable
- confortable
- Pas très confortable
- Pas du tout confortable

13. Quels des types de comptes bancaires suivants possédez-vous personnellement, que ce soit votre seul compte ou un compte conjoint avec une autre personne?

- compte chèques
- compte d'épargne
- Je n'ai pas de compte bancaire

14. Quel autre produit financier détenez-vous personnellement, que ce soit seul(e) ou avec une autre personne?

- Hypothèque
- Carte de crédit
- Marge de crédit
- Prêt d'une institution financière
- Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)
- Compte de placement enregistré, comme un REER ou un REEE
- Aucun de ces produits

OBTAIN MIX OF PRODUCTS. NO MORE THAN THREE PER GROUP TO SAY NONE OF THE ABOVE

15. Parmi les institutions suivantes, laquelle considérez-vous être votre principale institution financière, c'est-à-dire la banque ou l'institution financière avec laquelle vous faites affaire le plus souvent?

Banque Royale
Banque de Montréal/BMO
Desjardins
Banque TD Canada Trust / Toronto Dominion
Banque de Nouvelle-Écosse / Banque Scotia
CIBC/Banque Canadienne Impériale Commerce
Banque Canadienne de l'Ouest (CWB)
Banque Nationale du Canada
Banque Laurentienne
Banque HSBC du Canada
Banque Tangerine
Autre coopérative de crédit (précisez)
Autre (précisez)
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre

RECRUIT MIX OF PRIMARY FINANCIAL INSTITUTIONS

16. Et avec quelle autre banque ou institution financière faites-vous affaire à l'occasion?

Banque Royale
Banque de Montréal/BMO
Desjardins
Banque TD Canada Trust / Toronto Dominion
Banque de Nouvelle-Écosse / Banque Scotia
CIBC/Banque Canadienne Impériale Commerce
Banque Canadienne de l'Ouest (CWB)
Banque Nationale du Canada
Banque Laurentienne
Banque HSBC du Canada
Banque Tangerine
Autre coopérative de crédit (précisez)
Autre (précisez)
Je ne sais pas / Je préfère ne pas répondre

OBTAIN MIX – AT LEAST HALF IN EACH GROUP TO USE MORE THAN ONE FI

17. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi actuelle?

Travail à temps plein, soit 35 heures ou plus par semaine
Travail à temps partiel, soit moins de 35 heures par semaine
Travailleur autonome
Chômeur, mais à la recherche d'un travail
Étudiant à temps plein
Retraité
N'est pas sur le marché du travail actuellement [Femme au foyer, sans emploi, ne cherche pas de travail]
Autre

OBTAIN MIX

18. Et quel est le revenu annuel de votre ménage avant impôts?

- \$20,000 et moins
- Entre \$20,000 et \$40,000
- Entre \$40,000 et \$60,000
- Entre \$60,000 et \$80,000
- Entre \$80,000 et \$100,000
- Entre \$100,000 et \$150,000
- Plus de \$150,000
- Refused

Obtenir un mix

19. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?

- École secondaire non-compléter
- diplôme d'étude secondaire
- DEP
- Collège, CEGEP ou autre diplôme non-universitaire
- Certificat Universitaire ou diplôme sous bachelier
- Baccalauréat
- Maîtrise ou Doctorat
- Preferer ne pas répondre

OBTAIN MIX IN EACH GROUP

20. Depuis combien d'années vivez-vous au Canada?

- Je suis né(e) au Canada
- Moins de 5 ans
- De cinq ans à moins de dix ans
- De dix ans à moins de vingt ans
- 20 ans ou plus

OBTAIN MIX

21. Do you consider yourself as an Indigenous person, that is, First Nations (North American Indian), Métis or Inuk (Inuit)?

- Oui
- Non

OBTAIN SOME MEMBERS OF THE ABORIGINAL COMMUNITY

22. Pour aider notre client à comprendre les données démographiques des participants de chacun des groupes, il pourrait être nécessaire de partager certaines réponses aux questions que nous venons de vous poser. Toutefois, cette information ne sera pas jointe à votre nom complet ni à vos coordonnées. Acceptez-vous que des réponses soient partagées? **(RECRUIT ONLY IF THEY AGREE)**

Je voudrais vous inviter à assister à la session le : **[voir dispo au début du document]**

DATE at Temps (LOCATION)

La session durera environ 2 heures en sur Zoom. Vous recevrez un lien et des informations de connexion avant le groupe. Veuillez arriver 10 à 15 minutes avant l'heure indiquée. Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes à y assister, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas participer, veuillez nous appeler afin que nous puissions trouver quelqu'un pour vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au [INSÉRER LE NUMÉRO] à notre bureau. Veuillez demander [INSÉRER LE NOM].

Annexe B: Guide du modérateur

Ministère des Finances Guide du modérateur 2 heures

A : DÉBUT/INTRODUCTION (10 MINUTES)

- ▶ Présentation du modérateur et de l'entreprise — Pollara Strategic Insights, une société indépendante d'études de marché.
- ▶ Explication des groupes de discussion : Aujourd'hui, nous sommes ici pour le compte du gouvernement du Canada afin de recueillir vos opinions sur certains sujets d'actualité. Vos commentaires contribueront à informer les politiques futures. La discussion durera deux heures.
- ▶ Explication du processus : Les séances sont enregistrées uniquement pour les besoins de cette recherche. Elles sont strictement confidentielles. Elles ne seront pas utilisées en ligne ni dans aucune communication ou publicité. Elles ne servent que pour me rappeler de ce qui a été dit dans ce groupe. Une fois que nous aurons rédigé le rapport, les enregistrements seront supprimés. Il y a aussi des personnes qui sont ici, hors caméra, pour observer le groupe. Ce sont les personnes qui m'ont demandé de vous inviter à cette discussion. Elles ne sont là que parce qu'elles sont intéressées à vos opinions. Mais vos identités resteront confidentielles.
- ▶ Mon travail : Modérer la participation et poser des questions
- ▶ Votre travail consiste à participer. Il est très important que nous entendions vos véritables opinions. Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses. Nous sommes toutes et tous des personnes différentes, venant de milieux différents et ayant des expériences différentes. Je m'attends à ce que nous ayons des opinions différentes. Il est important que je les entende toutes et que chacun dans cette salle respecte les opinions des autres. Même si tout le monde semble d'accord sur un point et que l'un d'entre vous n'est pas d'accord, il est important que j'entende cette personne. Même si vous êtes la seule personne dans cette salle, il y aura d'autres personnes dans la collectivité qui partageront votre avis. Alors, s'il vous plaît, assurez-vous me donner votre opinion. Toutefois, je vais vous demander de ne pas parler en même temps, car avec cette plateforme personne ne pourra entendre quoi que ce soit. Donc si vous avez quelque chose à dire et que je parle à quelqu'un d'autre, retenez-le, mais assurez-vous que je vous revienne parce que je veux entendre votre opinion. Vous pouvez toujours appuyer sur le bouton « main levée » en bas ou sur votre écran, ou simplement me faire signe à la caméra et je vous verrai.
- ▶ Introduction : Maintenant, je vais vous demander de vous présenter. Je vais faire le tour de la salle et vous pourrez me dire votre prénom, à quel endroit vous habitez (en ville ou à l'extérieur), ce que vous faites si vous travaillez, et qui habite avec vous, le cas échéant.

B : UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE POUR LES ACTIVITÉS BANCAIRES (15 MINUTES)

- ▲ Je voudrais vous parler de la façon dont vous accédez aux services financiers. Tout d'abord, revenons à la période avant que nous ayons à affronter la pandémie de COVID-19, comment faisiez-vous la plupart de vos opérations bancaires ? En personne dans une succursale ? Par téléphone ? En ligne ? Au moyen d'une application ? Pourquoi avez-vous choisi cette méthode ?
 - ▶ SI PAS EN SUCCURSALE : Votre institution financière, a-t-elle une succursale physique ? Est-elle située près de vous ? Pouvez-vous y accéder facilement ?
 - ▶ SI OUI : Encore une fois, avant la COVID-19, alliez-vous à cette succursale ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

- ▲ En réfléchissant à la façon dont vous faisiez vos opérations bancaires avant la COVID, y avait-il des « points irritants » — c'est-à-dire certaines difficultés que vous éprouviez à faire vos opérations bancaires ? Des processus que vous trouviez difficiles ou que vous pensiez pourraient être plus simples ? Quels sont-ils ? Comment avez-vous fait pour y remédier, le cas échéant ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : En pensant à la technologie que vous utilisez lorsque vous effectuez des opérations bancaires en ligne ou au moyen d'une application, y a-t-il des « points irritants » auxquels vous êtes confrontés liés à cette technologie ?

Depuis l'écllosion de COVID-19 au Canada, avez-vous changé votre façon d'effectuer vos opérations bancaires ? Comment ?

- ▶ Comment vous sentez-vous à l'idée d'entrer dans une succursale maintenant ? Si, pour une raison quelconque vous deviez le faire, vous sentiriez-vous à l'aise ? Pourquoi ou pourquoi pas ? Une fois la pandémie terminée, pensez-vous que vous allez retourner à la succursale ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Avez-vous des préoccupations quant à effectuer vos opérations bancaires par des méthodes en ligne ? Lesquelles ? Que faites-vous pour atténuer ces préoccupations ?
 - ▶ Lorsque la pandémie sera terminée, pensez-vous que vous continuerez à utiliser la technologie que vous utilisez actuellement ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- ▲ Et si vous avez besoin de conseils de votre institution financière — sur un investissement ou peut-être un prêt ou une hypothèque... Avant d'avoir à composer avec la pandémie de COVID-19, de quelle façon obteniez-vous des conseils de votre banque ?
 - ▶ Et maintenant ? Avez-vous eu à parler à votre banque de quoi que ce soit depuis la COVID ? Comment avez-vous fait ça ?
 - ▶ Y a-t-il des points irritants auxquels vous êtes confrontés lorsque vous avez à obtenir des conseils ? Lesquels ?
 - ▶ De quelle façon aimeriez-vous obtenir des conseils maintenant ? Que devraient vous offrir les banques ?
- ▲ Avez-vous des préoccupations quant à effectuer vos opérations bancaires par des méthodes en ligne ? Quelles sont vos préoccupations ?
 - ▶ Faites-vous quoi que ce soit pour atténuer ces préoccupations ? Y a-t-il quelque chose que vous pourriez faire pour que vous vous sentiez moins préoccupé(e)s ?
 - ▶ Si vous pensez à la période qui a précédé la COVID, dans quelle mesure est-ce que ces préoccupations affectaient votre façon d'effectuer vos opérations bancaires ? Avez-vous expressément évité certaines façons d'effectuer vos opérations bancaires en raison de ces préoccupations ? Ou bien les aviez-vous à l'esprit, mais vous les avez quand même effectuées ?
 - ▶ Maintenant, avec la COVID, est-ce que ces préoccupations ont un effet sur la manière dont vous effectuez vos opérations bancaires ? Est-ce que vous continuez de ne pas utiliser certaines façons d'effectuer vos opérations bancaires en raison de ces préoccupations, ou êtes-vous plus susceptible d'en faire abstraction en raison de la pandémie ?
- ▲ J'aimerais maintenant vous interroger sur les « services fondés sur les données ». Il s'agit de services qui utilisent les données qui leur sont fournies automatiquement par un appareil. Par exemple, comment Uber sait-il où vous êtes sans que vous ayez à entrer une adresse, FitBit surveille automatiquement votre activité, les mouchards d'assurance surveillent vos habitudes de conduite pour calculer les tarifs d'assurance, Alexa et Google Home offrent une assistance automatisée... Tout d'abord, lorsque vous les utilisez, les considérez-vous

comme étant « fondés sur des données » ? Est-ce que vous vous interrogez quant à la source des informations ? Y en a-t-il que vous ne considérez pas comme « fondées sur des données » ?

- ▶ Utilisez-vous l'un quelconque de ces services ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- ▶ SI OUI : Quels sont ceux que vous utilisez ? Qu'est-ce qui vous plaît de ces services ? SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, SONDER : Aimez-vous pouvoir utiliser ces services sans avoir à saisir de données personnelles ? Y trouvez-vous un avantage dans le fait qu'ils effectuent pour vous le suivi de vos informations ? Cela a-t-il changé depuis la pandémie ?
- ▶ Y a-t-il des services qui dépassent les limites — que vous n'utiliserez pas ? Pourquoi ?
- ▶ SI CES SERVICES NE SONT PAS UTILISÉS : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services ?
- ▶ Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?

C : PRODUITS DE SERVICES FINANCIERS NOVATEURS (25 MINUTES)

- ▲ J'aimerais maintenant vous poser quelques questions sur certains des services offerts par les technologies financières modernes... NE PAS RANDOMISER L'ORDRE DE PRÉSENTATION :
- ▲ Parlons des **portefeuilles numériques et des systèmes de paiement en ligne**. Ces services offrent aux consommateurs de nouvelles possibilités de paiement numérique et mobile, souvent par l'intermédiaire de leur téléphone intelligent ou de leur appareil mobile. Avez-vous entendu parler de ces services ? Qu'en savez-vous, le cas échéant ?
 - ▶ Avez-vous déjà utilisé ces systèmes ? Lequel ou lesquels ? Les utilisez-vous toujours aujourd'hui ?
 - ▶ SI ON LES A DÉJÀ UTILISÉS, DEMANDER : Pourquoi avez-vous commencé à les utiliser ? Qu'est-ce que cela vous apportait ? Quand avez-vous commencé à les utiliser ? Depuis la pandémie ou avant ?
 - ▶ Est-ce que ces systèmes vous offrent quelque chose que vous n'obtenez pas par d'autres canaux ? De quoi s'agit-il ?
 - ▶ SI L'ON A CESSÉ DES UTILISER, DEMANDER : Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser ces systèmes ? Qu'est-ce que vous utilisez dans ce cas ?
 - ▶ SI L'ON N'UTILISE PAS CES SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces systèmes ?
 - ▶ Avez-vous des préoccupations par rapport à ces systèmes ? Lesquelles ? SI ON LES UTILISE : Pourquoi les utilisez-vous toujours en dépit de ces préoccupations ? Est-ce que les entreprises qui les proposent contribuent à apaiser ces préoccupations ? De quoi s'agit-il ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?
- ▲ Parlons des **banques numériques**. Elles ressemblent aux banques traditionnelles dans la mesure où elles sont souvent titulaires d'une licence bancaire et offrent aux consommateurs des services bancaires traditionnels. Toutefois, ces services sont offerts entièrement par le biais d'une expérience numérique, sans aucun lieu physique. Avez-vous entendu parler des *banques numériques* ? Qu'en savez-vous, le cas échéant ?
 - ▶ Avez-vous déjà utilisé *les banques numériques* ? Lequel ou lesquels ? Les utilisez-vous toujours aujourd'hui ?

- ▶ SI ON LES A DÉJÀ UTILISÉES, DEMANDER : Pourquoi avez-vous commencé à utiliser une *banque numérique* plutôt qu'une banque traditionnelle ? Qu'est-ce que cela vous apportait ? Quand avez-vous commencé à les utiliser ? Depuis la pandémie ou avant ?
 - ▶ Est-ce que ces banques vous offrent quelque chose que vous n'obtenez pas des banques traditionnelles ? De quoi s'agit-il ?
 - ▶ SI L'ON A CESSÉ DES UTILISER, DEMANDER : Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser la *banque numérique* ? Où avez-vous transféré vos activités bancaires (une banque traditionnelle ou une autre banque numérique) ?
 - ▶ SI L'ON N'UTILISE PAS CES SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services ?
 - ▶ Avez-vous des préoccupations par rapport à ces services ? Lesquelles ? SI ON LES UTILISE : Pourquoi les utilisez-vous toujours en dépit de ces préoccupations ? Est-ce que les entreprises qui les proposent contribuent à apaiser ces préoccupations ? Que font-elles ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?
- ▲ Parlons des **entreprises de technologie financière qui offrent des services de type bancaire aux consommateurs ou aux petites entreprises**. Ces entreprises de technologie financière ne fonctionnent pas comme des banques, mais s'associent généralement à une institution financière réglementée pour fournir des produits similaires à ceux des banques (c'est-à-dire des produits d'épargne et de dépense). Avez-vous entendu parler de ces entreprises de technologie financière ? Qu'en savez-vous, le cas échéant ?
- Avez-vous déjà utilisé ces entreprises de technologie financière ? Lequel ou lesquels ? Les utilisez-vous toujours aujourd'hui ?
 - SI ON LES A DÉJÀ UTILISÉES, DEMANDER : Pourquoi avez-vous commencé à les utiliser ? Qu'est-ce que cela vous apportait ? Quand avez-vous commencé à les utiliser ? Depuis la pandémie ou avant ?
 - Est-ce que ces entreprises de technologie financière vous offrent quelque chose que vous n'obtenez pas des banques traditionnelles ? De quoi s'agit-il ?
 - SI L'ON A CESSÉ DES UTILISER, DEMANDER : Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser ces entreprises de technologie financière ? Qu'est-ce que vous utilisez dans ce cas ?
 - SI L'ON N'UTILISE PAS CES SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services ?
 - Avez-vous des préoccupations par rapport à ces services ? Lesquelles ? SI ON LES UTILISE : Pourquoi les utilisez-vous toujours en dépit de ces préoccupations ? Est-ce que les entreprises qui les proposent contribuent à apaiser ces préoccupations ? Que font-elles ?
 - SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?
- ▲ Parlons de **conseillers-robots ou de gestion de finances personnelles**. Les entreprises de technologie financière qui offrent des services de gestion de finances personnelles ou des conseillers-robots utilisent des logiciels pour fournir des conseils financiers numériques et aider les consommateurs à mieux gérer leur argent, à comprendre leur situation financière et à entreprendre une planification financière sur mesure. Avez-vous entendu parler des *conseillers-robots* ? Qu'en savez-vous, le cas échéant ?

- ▶ Avez-vous déjà utilisé des *conseillers-robots* ? Lequel ou lesquels ? Les utilisez-vous toujours aujourd'hui ?
 - ▶ SI ON LES A DÉJÀ UTILISÉS, DEMANDER : Pourquoi avez-vous commencé à les utiliser ? Qu'est-ce que cela vous apportait ? Quand avez-vous commencé à les utiliser ? Depuis la pandémie ou avant ?
 - ▶ Est-ce que ces conseillers-robots vous offrent quelque chose que vous n'obtenez pas par d'autres canaux ? De quoi s'agit-il ?
 - ▶ SI L'ON A CESSÉ DES UTILISER, DEMANDER : Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser des conseillers-robots ? Qu'est-ce que vous utilisez dans ce cas ?
 - ▶ SI L'ON N'UTILISE PAS CES SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services ?
 - ▶ Avez-vous des préoccupations par rapport à ces services ? Lesquelles ? SI ON LES UTILISE : Pourquoi les utilisez-vous toujours en dépit de ces préoccupations ? Est-ce que les entreprises qui les proposent contribuent à apaiser ces préoccupations ? Que font-elles ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?
- ▲ Parlons de **gestion de petites entreprises — logiciels comptables**. Ceci vise à rationaliser les processus internes d'entreprise en facilitant le suivi des factures, des paiements et des achats d'entreprise. Ces services s'appuient souvent sur la technologie numérique pour se connecter au compte bancaire d'une entreprise et permettre d'effectuer ou de recevoir des paiements. Êtes-vous au courant de ces services ? Qu'en savez-vous, le cas échéant ?
- ▶ Avez-vous déjà utilisé ces types de logiciels comptables ? Lequel ou lesquels ? Les utilisez-vous toujours aujourd'hui ?
 - ▶ SI ON LES A DÉJÀ UTILISÉS, DEMANDER : Pourquoi avez-vous commencé à les utiliser ? Qu'est-ce que cela vous apportait ? Quand avez-vous commencé à les utiliser ? Depuis la pandémie ou avant ?
 - ▶ Est-ce que ces types de logiciels comptables vous offrent quelque chose que vous n'obtenez pas par d'autres canaux ? De quoi s'agit-il ?
 - ▶ SI L'ON A CESSÉ DES UTILISER, DEMANDER : Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser ces logiciels comptables ? Qu'est-ce que vous utilisez dans ce cas ?
 - ▶ SI L'ON N'UTILISE PAS CES SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services ?
 - ▶ Avez-vous des préoccupations par rapport à ces services ? Lesquelles ? SI ON LES UTILISE : Pourquoi les utilisez-vous toujours en dépit de ces préoccupations ? Est-ce que les entreprises qui les proposent contribuent à apaiser ces préoccupations ? Que font-elles ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?
- ▲ Parlons de **prêts pour entreprises**. Ce type d'entreprise de technologie financière exploite la technologie numérique et souvent les plateformes de prêts entre pairs pour offrir du financement ou des prêts aux petites entreprises. Connaissez-vous cela ? Qu'en savez-vous, le cas échéant ?
- ▶ Avez-vous déjà utilisé ces entreprises de technologie financière ? Lequel ou lesquels ? Les utilisez-vous toujours aujourd'hui ?
 - ▶ SI ON LES A DÉJÀ UTILISÉES, DEMANDER : Pourquoi avez-vous commencé à les utiliser ? Qu'est-ce que cela vous apportait ? Quand avez-vous commencé à les utiliser ? Depuis la pandémie ou avant ?

- ▶ Est-ce que ces entreprises de technologie financière vous offrent quelque chose que vous n'obtenez pas des banques traditionnelles ? De quoi s'agit-il ?
 - ▶ SI L'ON A CESSÉ DES UTILISER, DEMANDER : Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser ces entreprises de technologie financière ? Qu'est-ce que vous utilisez dans ce cas ?
 - ▶ SI L'ON N'UTILISE PAS CES SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services ?
 - ▶ Avez-vous des préoccupations par rapport à ces services ? Lesquelles ? SI ON LES UTILISE : Pourquoi les utilisez-vous toujours en dépit de ces préoccupations ? Est-ce que les entreprises qui les proposent contribuent à apaiser ces préoccupations ? Que font-elles ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?
- ▲ Parlons de **prêts à la consommation**. Ce type d'entreprise de technologie financière offre des produits ou des services de prêts aux consommateurs. Ces entreprises de technologie financière vont typiquement proposer un modèle du genre « achetez maintenant et payez plus tard ». Connaissez-vous cela ? Qu'en savez-vous, le cas échéant ?
- ▶ Avez-vous déjà utilisé ces entreprises de technologie financière ? Lequel ou lesquels ? Les utilisez-vous toujours aujourd'hui ?
 - ▶ SI ON LES A DÉJÀ UTILISÉES, DEMANDER : Pourquoi avez-vous commencé à les utiliser ? Qu'est-ce que cela vous apportait ? Quand avez-vous commencé à les utiliser ? Depuis la pandémie ou avant ?
 - ▶ Est-ce que ces entreprises de technologie financière vous offrent quelque chose que vous n'obtenez pas par d'autres canaux ? De quoi s'agit-il ?
 - ▶ SI L'ON A CESSÉ DES UTILISER, DEMANDER : Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser ces entreprises de technologie financière ? Qu'est-ce que vous utilisez dans ce cas ?
 - ▶ SI L'ON N'UTILISE PAS CES SERVICES : Pourquoi n'utilisez-vous pas ces services ?
 - ▶ Avez-vous des préoccupations par rapport à ces services ? Lesquelles ? SI ON LES UTILISE : Pourquoi les utilisez-vous toujours en dépit de ces préoccupations ? Est-ce que les entreprises qui les proposent contribuent à apaiser ces préoccupations ? Que font-elles ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Avez-vous des préoccupations par rapport à l'utilisation de vos données avec ces services ? Si tel est le cas, quelles sont vos préoccupations ? Est-ce que l'entreprise a fait quoi que ce soit pour vous rassurer quant à vos préoccupations ? Devrait-elle en faire davantage ? Que devrait-elle faire ?

D. LE NIVEAU DE SENSIBILISATION ET LES SENTIMENTS À L'ÉGARD DU SYSTÈME BANCAIRE OUVERT **(20 MINUTES)**

- ▲ Je voudrais maintenant vous parler du système bancaire ouvert. Tout d'abord, je veux savoir ce que chaque personne pense du système bancaire ouvert, de ce que c'est ou de ce que ça offre. Veuillez donc prendre une minute pour réfléchir à votre réponse. Je vais faire le tour de la salle et dites-moi ce que vous en pensez, si vous en avez même déjà entendu parler. Une fois que j'aurai entendu la réponse de tout un chacun, nous en discuterons. PERMETTRE À CHAQUE PERSONNE DE RÉPONDRE.
- ▲ Passons maintenant à la discussion : Avez-vous entendu le terme « système bancaire ouvert » ? Savez-vous ce que c'est ?

- ▶ Qu'est-ce qu'est le système bancaire ouvert, selon vous ?
 - ▶ Qu'en avez-vous entendu dire ?
 - ▶ Où avez-vous entendu cela ?
 - ▶ À votre avis, et sur la base de ce que vous avez vu ou entendu, quelle est votre impression du concept du système bancaire ouvert ? Qu'a-t-il de positif ? Qu'a-t-il de négatif ?
 - ▶ Est-ce que vous avez des préoccupations concernant le système bancaire ouvert ?
- ▲ Dans sa forme la plus simple, le système bancaire ouvert est un outil qui permet aux consommateurs de transférer leurs données de manière plus sécurisée et plus efficiente vers des offres de services financiers fondés sur l'accès, comme celles mentionnées ci-dessus.
- ▶ Avec cette description, que pensez-vous du système bancaire ouvert ? Le comprenez-vous ?
- ▲ Par exemple, certains ménages peuvent choisir d'utiliser une application de budgétisation qui accèdera à vos informations financières pour vous fournir un budget détaillé du ménage. Certains peuvent aussi choisir de faire appel à un conseiller-robot, qui examinera leurs objectifs et leurs finances et leur offrira des conseils en matière d'investissement, sans avoir recours à un conseiller. Le système bancaire ouvert pourrait également permettre à ceux qui ont peu ou pas d'antécédents de crédit d'utiliser leurs données de transaction pour évaluer leur solvabilité. Le système bancaire ouvert est le système qui permet à ces services d'accéder à vos données de façon sécurisée. C'est l'infrastructure qui permet aux données de circuler en toute sécurité. Ou, comme une autoroute qui permet aux données de passer de votre institution financière au service que vous voulez utiliser. Actuellement, ces services obtiennent vos données par d'autres moyens qui ne sont pas aussi sûrs que le système bancaire ouvert.
- ▶ Avec cette description, que pensez-vous du système bancaire ouvert ? Pensez-vous qu'il pourrait être avantageux pour les consommateurs ? De quelle façon ?
 - ▶ Est-ce que vous avez des préoccupations concernant le système bancaire ouvert ? Lesquelles ?
- ▲ Plus précisément, le système bancaire ouvert pourrait offrir aux consommateurs : la possibilité de mieux comprendre leurs habitudes de dépenses, des conseils d'investissement personnalisés, soutenir les petites entreprises dans l'accès au capital, et permettre à ceux qui ont des antécédents de crédit limités ou inexistant d'accéder à des produits de prêt.
- ▶ En pensant à ce concept dans son ensemble, selon vous, qu'en seraient les avantages ? DÉVELOPPER UNE LISTE.
 - ▶ Pensez-vous qu'il y aurait des inconvénients ? Lesquels ? DÉVELOPPER UNE LISTE.
 - ▶ Maintenant, considérons ça pour vous personnellement. Est-ce que vous y voyez une utilité particulière ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Auriez-vous des préoccupations avec ceci ? Lesquelles ? Qu'est-ce qui pourrait être fait, le cas échéant, pour que vous soyez moins préoccupé ?
- ▲ Encore une fois, en pensant à cela globalement, estimez-vous que les avantages l'emportent sur vos préoccupations ou que vos préoccupations l'emportent sur les avantages ?
- ▶ Y a-t-il un avantage précis qui vous fait croire que cela vous serait particulièrement utile ? Y a-t-il quoi que ce soit qui doit vous être proposé pour que vous vous y intéressiez ?
 - ▶ Y a-t-il une préoccupation particulière que vous ne pouvez pas surmonter ? Y a-t-il quoi que ce soit qui vous ferait dire, il en est hors de question ? Pouvez-vous penser à quoi que ce soit qui pourrait être proposé pour vous aider à surmonter cette préoccupation ? Quoi ?

- ▲ Dans quelle mesure vous sentiriez-vous à l'aise si le Canada se dirigeait vers un système bancaire ouvert ? Pourquoi vous sentiriez-vous ainsi ?
 - ▶ Que faudrait-il faire, le cas échéant, pour vous mettre plus à l'aise et vous donner confiance quant à utiliser cette technologie ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, SONDER : Est-ce que des règles de sécurité et de protection de la vie privée devraient être mises en place ? Que devraient-elles être ? Comment voudriez-vous en être informé ?
 - ▶ Quels facteurs, estimez-vous, pourraient vous rendre moins à l'aise quant à utiliser cette technologie ?

E. RÉSULTATS POUR LES CONSOMMATEURS (20 MINUTES)

- ▲ Lorsqu'il envisage le développement d'un système bancaire ouvert, le gouvernement a des idées sur ce qu'il estime être important pour les consommateurs et ce que doit leur apporter ce système. J'aimerais avoir votre avis quant à celles-ci : ALTERNER L'ORDRE DE PRÉSENTATION.
 - ▶ **Les données des consommateurs sont protégées** au moyen de normes et/ou de règles de sécurité des données couvrant une majorité des acteurs du marché et qui permettront de bâtir la confiance dans le système financier.
 - ▶ Qu'en pensez-vous ? Est-ce important pour vous ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Croyez-vous que cela soit possible ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ **Les consommateurs ont le contrôle de leurs données** de manière conforme aux principes énoncés dans la Charte numérique.
 - ▶ Qu'en pensez-vous ? Est-ce important pour vous ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Croyez-vous que cela soit possible ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ **Les consommateurs ont accès à une plus large gamme de services financiers utiles, compétitifs et conviviaux** grâce à un marché qui encourage les produits compétitifs et novateurs.
 - ▶ Qu'en pensez-vous ? Est-ce important pour vous ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Croyez-vous que cela soit possible ? Pourquoi ou pourquoi pas ? Quels produits, selon vous, seraient utiles ?
 - ▶ **Les consommateurs ont un accès fiable et uniforme aux services** grâce à un système normalisé, convivial et accessible à tous.
 - ▶ Qu'en pensez-vous ? Est-ce important pour vous ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Croyez-vous que cela soit possible ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ **Les consommateurs ont un recours si des questions surgissent** lorsque la procédure est simple et que la responsabilité des acteurs du marché est clairement et correctement attribuée
 - ▶ Qu'en pensez-vous ? Est-ce important pour vous ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Croyez-vous que cela soit possible ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ **Y a-t-il d'autres avantages que vous croyez que le système pourrait vous offrir ?**

- ▶ Qu'en pensez-vous ? Est-ce important pour vous ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Croyez-vous que cela soit possible ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- ▲ Si le système gérait correctement ces choses, que diriez-vous du système bancaire ouvert ? Est-ce que cela répond à vos préoccupations ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- ▶ Y a-t-il d'autres sujets de préoccupation qui doivent être abordés ? Lesquels ?

F : LE SYSTÈME BANCAIRE OUVERT DANS LE FUTUR (15 MINUTES)

- ▲ Pensez-vous que la pandémie de COVID-19 a eu un impact sur le système bancaire ouvert ? De quelle façon ?
- ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ : Pensez-vous que plus de personnes utilisent ces systèmes bancaires ouverts aujourd'hui qu'avant la pandémie ? Pourquoi ? Pensez-vous que cela soit bon pour les consommateurs ? Pour les systèmes bancaires ouverts ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ : Pensez-vous que la technologie entourant ces systèmes s'est développée plus rapidement en raison de la pandémie ? Pourquoi ou pourquoi pas ? Que pensez-vous de cela ? Est-ce bon pour le consommateur ? Pour les systèmes bancaires ouverts ?
- ▲ Dans quelle mesure êtes-vous susceptible d'utiliser ce type de services globalement ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- ▶ Qu'en serait-il si ces services vous permettaient d'obtenir de meilleurs revenus financiers ? Tout d'abord, pensez-vous que cela soit possible ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - ▶ Est-ce que cela vous ferait envisager d'utiliser ces services ?
- ▲ Pensez-vous que « quelqu'un » devrait veiller sur ce système ? Qui, selon vous, devrait le faire ? Pourquoi celles-ci ou ceux-ci ?
- ▶ Que doit-on surveiller ? Autre chose ?
 - ▶ Si ce groupe devait surveiller le système bancaire ouvert, comment vous sentiriez-vous par rapport audit système ?
 - ▶ SI CE N'EST PAS MENTIONNÉ, DEMANDER : Qu'en est-il si le gouvernement le surveillait ? Comment vous sentiriez-vous dans ce cas ?

G : CONCLUSION (5 MINUTES)

- ▲ C'est tout ce que nous avons aujourd'hui/ce soir. Merci beaucoup pour votre participation. Je ferai savoir au recruteur que vous étiez présent(e)s ce soir et avez participé de sorte que vous recevrez votre paiement comme promis.

