

# Les Canadiens et leurs activités bancaires

## Fiche-info

### EN BREF

- La majorité des Canadiens (91 %) croient que les activités bancaires sont devenues plus pratiques grâce aux nouvelles technologies.
- Plus des trois quarts des Canadiens (76 %) utilisent les canaux numériques, à la fois en ligne et mobiles, pour effectuer la plupart de leurs opérations bancaires.
- Environ neuf Canadiens sur dix (ou 88 %) ont déclaré avoir utilisé les services bancaires en ligne en 2018, et plus de la moitié (53 %) ont affirmé qu'il s'agit de leur mode d'accès le plus fréquemment utilisé, faisant des services bancaires en ligne le mode d'accès numérique le plus populaire.

### Les faits

À mesure que la technologie modifie la façon dont nous accédons aux services bancaires, les banques au Canada continuent à répondre aux changements de préférence de leurs clients. Les activités bancaires évoluent à une vitesse inégalée, introduisant des innovations et de nouvelles possibilités pour faciliter la vie des consommateurs dans ce monde numérique.

Aujourd'hui plus que jamais, les Canadiens valorisent la commodité offerte par la technologie. C'est pourquoi le secteur bancaire canadien maintient son rôle de chef de file du développement des innovations qui rendent les activités bancaires et de paiement sécuritaires, pratiques et accessibles à tous, un rôle que les banques du Canada jouent depuis des dizaines d'années.

De nos jours, les consommateurs jouissent d'un accès sans précédent à des modes de connexion sécuritaires, qui répondent à tous les aspects de leurs besoins bancaires. Les banques ont introduit des solutions bancaires rapides et pratiques, notamment les services en ligne et sur applications bancaires mobiles, les paiements sans contact, le dépôt de chèques par photo sur un appareil mobile, et bien d'autres. Et avec l'accélération de la vitesse des changements, cette tendance persistera.

Les Canadiens adoptent les solutions bancaires technologiques. Les banques au Canada affichent de solides antécédents d'adaptation aux désirs de leurs clients – qui sont au cœur de leurs priorités. Et ce que les clients désirent c'est un accès en tout temps et en temps réel, de n'importe où dans le monde, et sur une plateforme fiable et sécurisée. Ces résultats, entre autres, représentent la base de *Les Canadiens et leurs services bancaires*, une étude bisannuelle effectuée par l'Association des

## EN BREF

- L'accès aux services bancaires sur appareil mobile et par application bancaire continue à augmenter grâce à son adoption par les milléniaux. Plus d'un tiers des milléniaux (36 %) utilisent principalement les applications mobiles, comparativement à 23 % de l'ensemble de la population.
- Une proportion de 88 % de Canadiens a confiance que les services numériques offerts par les banques sont sécuritaires, et 85 % se sentent confiants à l'égard des technologies bancaires modernes.
- Bien que la popularité des services en succursale soit à la baisse, le contact humain demeure un mode d'accès valorisé pour un vaste éventail d'activités bancaires.

banquiers canadiens et Abacus Data, qui examine les tendances et les attitudes des Canadiens à l'égard des services bancaires.

## Nouvelles technologies et changement rapide des modes d'accès privilégiés

Les attentes des clients envers les solutions numériques grandissent avec l'évolution des technologies. Il s'agit du principal catalyseur des efforts d'innovation soutenus des banques, ces dernières recherchant toujours des moyens plus simples pour les consommateurs d'accéder aux services bancaires en toute sécurité. Il est clair que les Canadiens valorisent la commodité que leur offrent ces innovations et, par conséquent, se sentent mieux servis.

- 91 % des Canadiens croient que les technologies ont rendu les activités bancaires plus pratiques.
- 88 % des Canadiens affirment que leur banque a amélioré ses services grâce à la technologie. Ce taux passe à 98 % chez les milléniaux, actuellement la plus large génération au Canada.

Les Canadiens utilisent de plus en plus les méthodes technologiques afin d'effectuer des opérations. Le Canadien moyen utilise sa carte de crédit pour un achat 9,2 fois par mois, la fonction sans contact sur sa carte de crédit ou de débit 9,1 fois par mois, et sa carte de débit 8,5 fois par mois. Les Canadiens s'attendent à augmenter leur usage des trois principales technologies suivantes, d'ici cinq ans : paiement sans contact (45 %), transfert électronique (40 %), applications mobiles (40 %). Par contre, l'usage des chèques sera encore plus à la baisse, avec seulement 38 % de Canadiens croyant devoir toujours y recourir dans cinq ans.

Les trois principaux avantages des nouvelles technologies bancaires sont :

- 1) Épargner de l'argent
- 2) Ajuster à son horaire
- 3) Sauver du temps

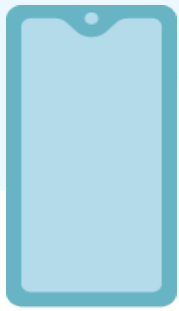
## Services bancaires en ligne, le mode le plus populaire

Les technologies bancaires sont désormais à l'avant-plan, avec l'accès en ligne aux services bancaires consolidant sa place de méthode de choix pour la majorité des Canadiens.

- 88 % des Canadiens ont utilisé les services bancaires en ligne l'année dernière.
- 53 % affirment qu'ils accèdent désormais aux services bancaires principalement en ligne – 30 % de plus que les utilisateurs des applications mobiles, le deuxième mode d'accès en popularité.
- Les deux tiers (65 %) des Canadiens sont *Très satisfaits* des services bancaires en ligne.
- Plus que tout autre mode d'accès, près de 40 % comptent augmenter leur recours aux services bancaires en ligne.

Il n'est pas surprenant que le Canadien moyen visite le site Web de sa banque trois fois plus qu'il ne visite sa succursale. Malgré les quelques différences générationnelles, effectuer principalement ses activités bancaires en succursale n'est vrai que pour seulement 12 % des consommateurs, alors que 10 % préfèrent les GAB. Il s'agit d'un virage net par rapport aux résultats du premier sondage de l'ABC, il y a 16 ans, lorsque 40 % des répondants avaient déclaré effectuer la plupart de leurs activités bancaires au GAB, 30 % dans une succursale et seulement 16 % en ligne.





Bien que le niveau d'adoption des méthodes numériques soit particulièrement élevé chez la génération X et les milléniaux, la tendance est claire dans chaque catégorie d'âge.

## **Hausse des activités bancaires sur applications mobiles, menée par les milléniaux**

Toute personne munie d'un téléphone intelligent se déplace avec une banque en poche. Avec le nombre toujours croissant de détenteurs de téléphones intelligents, les banques ont commencé à offrir des applications mobiles pour services bancaires et de paiement qui permettent aux clients d'effectuer diverses opérations sur leurs appareils mobiles. Le nombre de Canadiens qui effectuent ainsi leurs opérations bancaires continue donc d'augmenter, surtout au sein de la jeune clientèle.

- 56 % des Canadiens ont utilisé l'application bancaire mobile en 2018, une hausse considérable par rapport à 2016 (44 %) et à 2014 (31 %).
- 32 % des opérations bancaires sont effectuées sur un appareil mobile, un taux devant atteindre les 41 % dans cinq ans.
- 42 % des Canadiens affirment être *Très satisfaits* des services bancaires sur application mobile.
- Plus d'un tiers des milléniaux (36 %) déclarent que les applis bancaires sont leur principal mode d'accès aux services bancaires, contre 23 % du reste de la population. Aussi, plus de la moitié des milléniaux (54 %) comptent augmenter leur usage d'applis bancaires dans les cinq prochaines années.
- Les milléniaux dépendent de la technologie bancaire mobile 3x plus que leurs parents baby boomers.



- Généralement, les Canadiens sont satisfaits de l'expérience bancaire mobile : facilité d'utilisation (78 %), commodité (77 %), valeur globale (77 %) et sentiment de sécurité (73 %).
- Toutefois, les milléniaux ont déclaré un niveau élevé de satisfaction en ce qui concerne la sécurité des services bancaires mobiles: baby boomers (58 %), génération X (80 %) et milléniaux (87 %).

La satisfaction à l'égard des applications bancaires augmente avec le temps, et pourtant 19 % des Canadiens disent qu'ils n'en sont *Pas du tout satisfaits*. On peut en déduire que, à mesure que les banques augmentent la fiabilité et la facilité d'utilisation de leurs applications, les niveaux de satisfaction augmenteront également.

### **Services bancaires en succursale, popularité à la baisse mais grande valeur constante**

Malgré les changements apportés par la technologie, les succursales traditionnelles demeurent essentielles pour le réseau bancaire au Canada. Dans notre monde de services en ligne et mobiles, la touche personnelle demeure importante avec les succursales qui évoluent en centres de conseils et d'information à taille humaine.

- Plus des deux tiers des Canadiens (67 %) ont accédé aux services bancaires en succursale l'année dernière, dont 20 % qui l'ont fait fréquemment.
- Plus de 93 % des clients étaient satisfaits des services bancaires en personne.
- Néanmoins, seulement 12 % des Canadiens disent que la succursale est leur mode principal d'accès aux services bancaires, et 27 % comptent réduire leurs visites aux succursales.

## GAB, toujours populaires pour les retraits

Les Canadiens utilisent toujours les guichets automatiques bancaires (GAB) principalement pour retirer de l'argent, effectuer des dépôts et payer des factures. Alors que les services en ligne et mobiles gagnent du terrain assez rapidement, 10 % des clients affirment recourir aux GAB pour la plupart de leurs opérations bancaires. Cette tendance est vraie, toutes générations et catégories de revenu confondues. Toutefois, l'usage des GAB accusera une baisse au fil du temps.

- En 2017, les Canadiens ont eu recours aux guichets automatiques propriété de banques afin d'effectuer approximativement 445 millions de retraits en espèce, 158 millions de dépôts, 34 millions de paiements de factures et 19 millions de transferts.
- La satisfaction globale à l'égard des GAB est forte, avec 53 % des Canadiens affirmant qu'ils sont *Très satisfaits* et seulement 3 % qu'ils ne sont *Pas du tout satisfaits*.
- Au cours des cinq prochaines années, parallèlement à l'émergence de nouveaux outils technologiques, 19 % des Canadiens s'attendent à augmenter leur usage des GAB pour effectuer des retraits et 21 % s'attendent à réduire leur usage des GAB pour effectuer des dépôts.
- Environ neuf Canadiens sur dix (87 %) sont satisfaits des retraits aux GAB, et 73 % des dépôts.

Le Canada compte plus de 70 000 guichets automatiques, dont 18 640 appartenant à des banques.

## Rôle de l'argent liquide dans un monde numérique

Alors que, dans l'ensemble, les Canadiens se tournent davantage vers les modes d'accès numériques et

électroniques pour les services bancaires et de paiement, la demande pour de l'argent liquide et l'utilisation des billets de banque demeurent répandues. Le Canada peut bien être l'une des sociétés qui utilise le moins l'argent en espèce, il n'en demeure pas moins que les Canadiens, de tout âge, se déplacent avec des billets de banque en poche. Et quelle génération a le plus grand montant de billets de banque?

- Dans une journée normale, les Canadiens se déplacent avec en moyenne 91 \$ en argent liquide, un montant qui devrait baisser à 77 \$ dans cinq ans.
- La surprise : les baby boomers portent sur eux en moyenne 69 \$ alors que les milléniaux portent en moyenne 119 \$.

## **Forte confiance dans les innovations bancaires**

Avec le grand nombre de services numériques offerts de nos jours, la confiance dans la sécurité des renseignements personnels et financiers a vacillé dans de nombreux secteurs de notre économie. Toutefois, il en va autrement du secteur bancaire :

- 88 % des Canadiens ont confiance que leur banque offre des services numériques fiables.
- 85 % des Canadiens ont confiance dans les technologies bancaires numériques et en ligne.

Les banques du Canada ont une solide réputation bien méritée de piliers de stabilité, tout en étant dynamiques et adaptables aux nouvelles préférences de leur clientèle. Les Canadiens ont une forte confiance dans leurs banques, des banques qui, depuis des décennies, rendent les activités

bancaires pratiques grâce à la technologie... et sans lésiner sur la sécurité et la confidentialité!

## Excellent rapport valeur-prix

La plupart des Canadiens ne voient pas d'inconvénient au coût des différents modes d'accès aux activités bancaires. Une forte majorité pense que les opérations sont gratuites, une aubaine, ou à coût raisonnable. Dans l'ensemble – entre accéder au site Web de la banque, visiter une succursale, utiliser la fonction sans contact, utiliser un GAB, payer avec une carte de débit, se servir de l'application mobile et effectuer un transfert électronique – les Canadiens sont heureux du rapport valeur-prix qui leur est donné par les services bancaires dans notre monde de plus en plus numérisé.

### Méthodologie

Ce sondage bisannuel a été mené par Abacus Data en décembre 2018. Un total de 4 000 adultes y ont participé en ligne. Les répondants représentaient quatre groupes démographiques : les baby boomers, la génération X, les milléniaux et la génération silencieuse. L'échantillon a été conçu et pondéré de façon à refléter la population canadienne en matière d'âge, de sexe, d'éducation et de région. Un échantillon de probabilité comparable aurait une marge d'erreur de  $\pm 1,8 \%$ , 19 fois sur 20.

Toutes les données sont tirées de *Les Canadiens et leurs services bancaires*, Abacus Data, 2018, sauf les données sur les opérations et le nombre de GAB (Source : ABC, 2018).

L'Association des banquiers canadiens est la voix de plus de 60 banques canadiennes et étrangères qui contribuent à l'essor et à la prospérité économiques du pays. L'ABC préconise l'adoption de politiques publiques favorisant le maintien d'un système bancaire solide et dynamique, capable d'aider les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers. [www.cba.ca](http://www.cba.ca)

Mise à jour : février 2019