

# NETendances<sup>2014</sup>

UNE INITIATIVE DU 



## SERVICES BANCAIRES EN LIGNE : GÉRER SES FINANCES À L'AIDE DU MOBILE

VOLUME 5 – NUMÉRO 8

AVEC LA COLLABORATION DE



BUREAU D'INTERVIEWEURS PROFESSIONNELS



# DES SERVICES ACCESSIBLES POUR STEVEN



**Moore**

# EN MOUVEMENT

## SERVICES MOBILES DESJARDINS

Effectuez vos opérations courantes de façon sécuritaire et obtenez de l'information financière où que vous soyez, à partir de votre appareil mobile.



Découvrez-en plus sur  
[m.desjardins.com](https://m.desjardins.com)



**Desjardins**

Coopérer pour créer l'avenir

# TABLE DES MATIÈRES

<b>FAITS SAILLANTS</b> .....	<b>4</b>
<b>CONSULTER LES SITES WEB DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET RÉALISER AVEC ELLES DES ACTIVITÉS EN LIGNE</b> .....	<b>5</b>
Quelles activités bancaires réalise-t-on en ligne au Québec? .....	5
La consultation des sites Internet des institutions financières demeure stable .....	6
Qui consulte les sites des institutions financières?.....	6
Croissance importante des opérations bancaires à partir d'appareils mobiles.....	7
<b>RÉALISER DES OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE, POURQUOI PAS?</b> .....	<b>8</b>
Raisons évoquées pour ne pas effectuer d'opérations bancaires en ligne .....	8
<b>LES TRANSACTIONS EN LIGNE AVEC LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES : SÉCURITAIRES ET FACILES D'APRÈS LES INTERNAUTES!</b> .....	<b>9</b>
Facile de réaliser des transactions avec les institutions financières .....	9
Perception sécuritaire des transactions avec les institutions financières .....	9
<b>DE PLUS EN PLUS DE FACTURES ET DE RELEVÉS ÉLECTRONIQUES</b> .....	<b>10</b>
<b>RÉSULTATS DÉTAILLÉS</b> .....	<b>11</b>
Profil des adultes québécois réalisant des activités avec les institutions financières .....	11
Profil des adultes québécois utilisant les services bancaires en ligne .....	12
<b>THÈMES DES FASCICULES NETENDANCES</b> .....	<b>13</b>

## SERVICES BANCAIRES EN LIGNE : GÉRER SES FINANCES À L'AIDE DU MOBILE

L'enquête *NETendances 2014* a été réalisée par le CEFRIO, avec la collaboration de BIP, et financée par le Mouvement des caisses Desjardins et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

### COLLABORATION

#### ÉQUIPE DE PROJET

**Josée Beaudoin**

Vice-présidente, Innovation et Transfert  
CEFRIQ

*Supervision du projet*

**Claire Bourget**

Directrice principale, recherche marketing  
CEFRIQ

*Coordination du projet*

**Guillaume Mallette-Vanier**

Chargé de projet, CEFRIQ

*Analyse des données et rédaction*

#### ÉQUIPE D'ÉDITION

**Guillaume Ducharme**

Directeur des communications et des relations  
avec les partenaires, CEFRIQ

**Annie Lavoie**

Conseillère en communication, CEFRIQ

*Coordination de l'édition*

**Marie-Guy Maynard**

Traductrice agréée, Traductions MGM

*Révision linguistique*

Merci à l'équipe de BIP pour sa collaboration à la collecte et au traitement des données.

Dépôt légal : 2015

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN (PDF) : (1923-6565)

Ce numéro peut être consulté en ligne ou téléchargé en format PDF à partir de la section « Publications » du site Web du CEFRIQ : [www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca).

L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins d'une autorisation écrite du CEFRIQ.

Photo de la couverture :

Shutterstock Photo/ © Peter Bernik

## MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser le volet « Services bancaires en ligne » de l'enquête *NETendances 2014*, nous avons utilisé plusieurs collectes de données réalisées en janvier, avril, mai, octobre, novembre et décembre 2014. Chaque fois nous avons interrogé au téléphone environ 1 000 adultes québécois. Les résultats ont été pondérés en fonction du sexe, de l'âge, de la région et de la langue des répondants afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes québécois. La marge d'erreur maximale, selon la proportion estimée, se situe à  $\pm 3,1$  % pour la base des adultes et à  $\pm 3,45$  % pour la base des internautes, et ce, 19 fois sur 20.

Aux fins du sondage, 16 régions administratives du Québec ont été regroupées en cinq grandes régions : la RMR de Montréal (Montréal, Laval, Lanaudière [RMR], les Laurentides [RMR] et la Montérégie [RMR]); la RMR de Québec (Québec [RMR] et la Chaudière-Appalaches [RMR]); l'Est du Québec (le Bas-Saint-Laurent, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine); le Centre du Québec (la Mauricie, l'Estrie, le Centre-du-Québec, Québec [hors RMR] et la Chaudière-Appalaches [hors RMR]); et l'Ouest du Québec (l'Outaouais, l'Abitibi-Témiscamingue, Lanaudière [hors RMR], les Laurentides [hors RMR] et la Montérégie [hors RMR]).

## NOTES EXPLICATIVES

- Adultes québécois : ensemble des répondants de 18 ans et plus qui utilisent Internet ou non.
- Internètes québécois : personnes de 18 ans et plus qui utilisent Internet.

## FAITS SAILLANTS

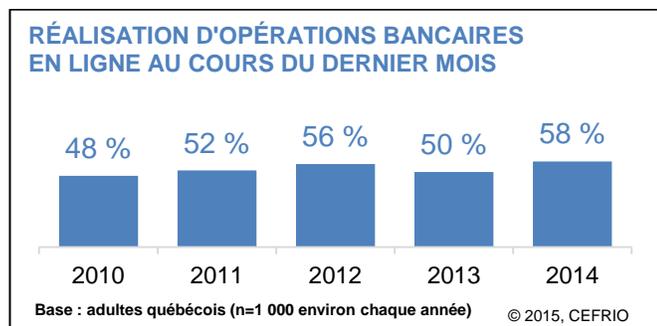
---

Les services offerts en ligne par les entreprises sont de plus en plus nombreux et les institutions financières ne font pas exception. En fait, les types de transactions offerts en ligne par ces institutions et par d'autres organisations sont si variés que certains parlent même de la disparition de l'argent en papier dans les prochaines années. Au Québec, l'utilisation des services bancaires électroniques prend désormais une place importante et ce volet de l'étude *NETendances* en dresse un portrait :

- > Les activités bancaires réalisées à partir d'appareils mobiles continuent de gagner de nouveaux utilisateurs. En 2014, 36,2 % des adultes québécois consultent leurs comptes bancaires à l'aide d'un appareil mobile, une hausse de 7,3 points de pourcentage depuis 2013. En outre, 31,5 % des adultes québécois réalisent des opérations bancaires sur mobile, ce qui équivaut à 7,4 points de pourcentage de plus qu'en 2013.
- > Les opérations bancaires en ligne (mobiles ou pas) sont aussi en croissance. En 2014, 57,6 % des adultes québécois ont réalisé au moins une opération bancaire en ligne au cours du mois précédant l'enquête, une hausse de 7,2 points de pourcentage depuis 2013.
- > Les internautes qui n'utilisent pas les services bancaires en ligne font ce choix pour diverses raisons (18,1 % ont d'autres habitudes, 17,9 % manquent de confiance envers les services bancaires sur Internet, 17,3 % ne les trouvent pas sécuritaires). Toutefois, 21,9 % d'entre eux prévoient commencer à les utiliser au cours de la prochaine année.
- > En général, les transactions avec les institutions financières sont perçues par les internautes québécois comme étant faciles et sécuritaires. Pour le volet « facilité des transactions en ligne », elles obtiennent une note moyenne de 8,1 sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « pas du tout facile » et 10 « très facile ». En ce qui a trait au volet « sécurité des transactions », elles obtiennent une note de 7,8 sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « pas du tout sécuritaire » et 10 « très sécuritaire ».
- > Près de la moitié des adultes québécois (44,2 %) ont consulté le site général de leur institution financière au cours de la dernière année et 39,9 % d'entre eux ont recherché de l'information en ligne au sujet des produits et des services offerts par les institutions financières que ce soit sur le site Internet de leur institution ou sur celui d'une autre.
- > Cette année, trois adultes québécois sur cinq (60 %) reçoivent des factures ou relevés en format électronique, soit une progression de 7,7 points de pourcentage comparativement à 2013 (52,3 %). Notamment, 44,2 % des adultes québécois reçoivent des relevés de comptes bancaires par Internet et 38,0 % reçoivent des relevés de cartes de crédit.

# CONSULTER LES SITES WEB DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES ET RÉALISER AVEC ELLES DES ACTIVITÉS EN LIGNE

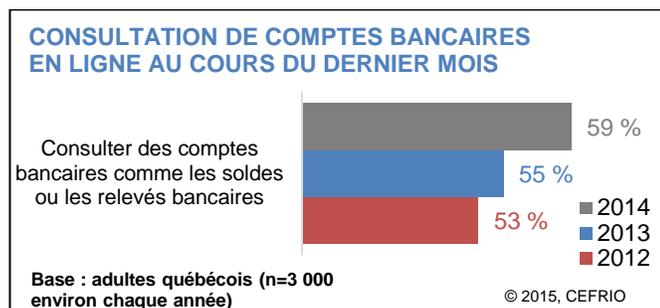
En 2014, 57,6 % des adultes du Québec ont réalisé au moins une opération bancaire en ligne au cours du mois précédant l'enquête (par opération bancaire on entend une activité impliquant un transfert d'argent). L'utilisation d'Internet pour réaliser des transactions bancaires est une tendance à la hausse au Québec cette année, gagnant 7,2 points de pourcentage depuis 2013 et 9,7 points de pourcentage depuis 2010.



## QUELLES ACTIVITÉS BANCAIRES RÉALISE-T-ON EN LIGNE AU QUÉBEC ?

Au cours du mois précédant l'enquête, 59,4 % des adultes québécois ont consulté leurs comptes bancaires en ligne. Cette pratique prend d'ailleurs du galon, gagnant 6,7 points de pourcentage entre 2012 et 2014.

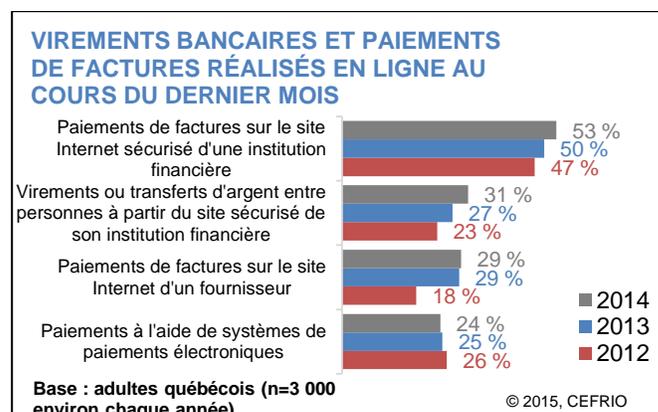
Chez les adultes de 18 à 34 ans (75,6 %), les adultes avec au moins un enfant au foyer (75,4 %) et ceux dont le revenu familial est de 100 000 \$ et plus (84,9 %), plus des trois quarts ont utilisé Internet pour consulter leurs informations bancaires.



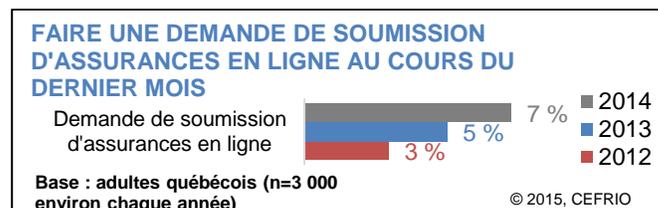
Les adultes québécois font également confiance au site sécurisé de leur institution financière pour payer des factures. Au total, il y a presque autant d'adultes qui ont payé des factures sur le site sécurisé de leur institution financière (52,5 %) qu'il y en a qui y ont consulté leurs comptes (59,4 %).

D'ailleurs, les adultes québécois semblent plus enclins à effectuer des paiements de factures sur le site de leur institution financière que sur d'autres sites. En effet, les paiements de factures sur le site d'un fournisseur (29,2 %) ou via des systèmes de paiement électroniques comme PayPal (24,1 %) sont considérablement moins populaires.

En outre, l'utilisation des sites des institutions financières pour le transfert d'argent entre particuliers est une pratique bien établie, car 30,9 % des adultes y ont eu recours, uniquement durant le mois précédant l'enquête.



Relativement peu d'adultes ont fait une demande de soumission d'assurances en ligne (7,4 %), mais une légère tendance à la hausse est remarquée (4,4 points de pourcentage depuis 2012).

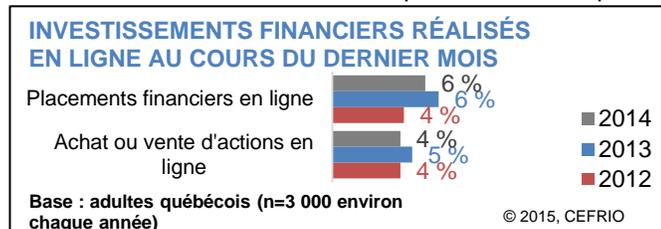


## Faciliter la vie des citoyens grâce à la collaboration des institutions financières

Grâce à la collaboration des institutions financières, plusieurs ministères et organismes gouvernementaux simplifient la vie des citoyens en leur offrant la possibilité de s'inscrire en ligne au dépôt direct. Ils peuvent ainsi recevoir des sommes d'argent (rentes, indemnités, allocations, etc.) auxquelles ils ont droit sans avoir à se déplacer. Les citoyens peuvent également modifier en ligne les renseignements relatifs à leur inscription au dépôt direct.

Source : Espace citoyen, Gouvernement du Québec, « Le guide dépôt direct : inscription et changement ». En ligne (4 février 2015), [\[http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/depot-direct/Pages/accueil.aspx\]](http://www4.gouv.qc.ca/FR/Portail/Citoyens/Evenements/depot-direct/Pages/accueil.aspx)

Du côté des investissements financiers effectués sur Internet, on remarque une stabilité depuis 2012. En 2014, 5,6 % des adultes québécois ont effectué des placements en ligne (sous forme de fonds de placement, d'épargne à terme ou de certificats de placements garantis) et 4,1 % ont acheté ou vendu des actions au cours du mois précédant l'enquête.



### La concurrence dans le marché des services bancaires électroniques

Les entreprises numériques offrant des services financiers présentent un défi pour les banques et institutions financières en matière de services bancaires sur Internet. Répondant à des besoins traditionnellement comblés par les banques et institutions financières, ces firmes visent la même clientèle qu'eux, par des moyens innovateurs.

Par exemple, PayPal Working Capital offre des prêts adaptés aux besoins des entreprises. BancBox permet aux entreprises de collecter des fonds grâce au financement participatif (*crowdfunding*). Lending Club offre des emprunts à un taux avantageux à l'aide d'un système de prêts de particulier à particulier. Ces trois entreprises ne sont que quelques exemples parmi une panoplie d'organisations offrant des services autrefois uniquement rendus par les institutions financières.

Cette situation crée une concurrence féroce pour les banques et institutions financières qui se doivent de s'adapter, sans quoi elles courent le risque de perdre des parts de marché au profit de nouveaux rivaux.

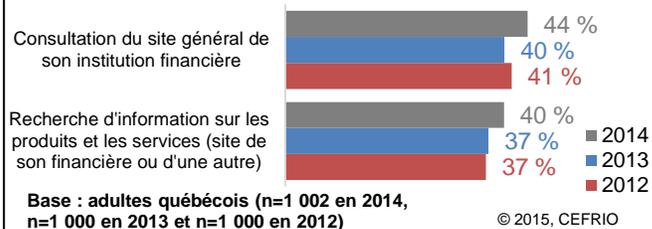
Source : Gartner, 3 octobre 2014 « Nonbanks Are Changing the Rules of Digital Banking ». En ligne (12 février 2015), <http://www.gartner.com/document/2863217x>

AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE, 44,2 % DES ADULTES QUÉBÉCOIS ONT CONSULTÉ LE SITE WEB DE LEUR INSTITUTION FINANCIÈRE.

### LA CONSULTATION DES SITES INTERNET DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES DEMEURE STABLE

Au cours de la dernière année, 44,2 % des adultes québécois ont consulté le site Web de leur institution financière et presque autant (39,9 %) ont recherché de l'information à propos des produits et des services offerts par les institutions financières. Ces proportions demeurent relativement stables en comparaison à 2013 (40 % pour la consultation de sites Internet et 37,1 % pour la recherche d'informations sur les produits et les services).

### ACTIVITÉS RÉALISÉES EN LIGNE LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES

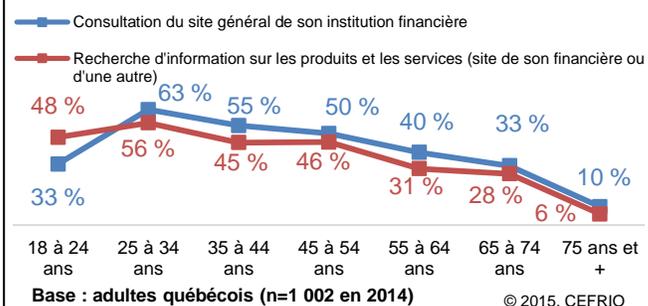


### QUI CONSULTE LES SITES DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES?

Alors que les adultes âgés de 18 à 24 ans sont généralement de grands utilisateurs d'Internet et des outils numériques, ce sont les adultes de 25 à 54 ans (55,5 %) qui sont proportionnellement les plus nombreux à consulter le site Internet de leur institution financière.

Quant à eux, les adultes de 18 à 24 ans sont les seuls chez qui plus d'adultes ont recherché de l'information à propos des produits et des services des institutions financières (sur le site Internet de leur institution ou sur celui d'une autre) (48,1 %) qu'il y en a qui ont consulté le site Web de leur propre institution financière (33,4 %). En bref, ils magasinent et constituent certainement un créneau important vers qui les institutions financières auraient avantage à déployer des efforts marketing.

### ACTIVITÉS RÉALISÉES EN LIGNE LIÉES AUX SERVICES BANCAIRES SELON L'ÂGE

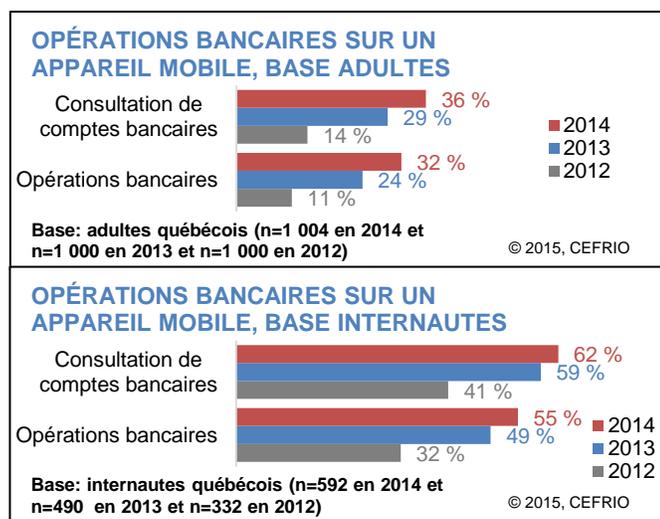


En outre, les hommes sont proportionnellement plus nombreux que les femmes à consulter le site Internet de leur institution financière (47,8 % pour les hommes contre 40,8 % pour les femmes) et à rechercher de l'information à propos des produits et des services (44,9 % pour les hommes contre 35,1 % pour les femmes). Il en va également ainsi pour les adultes ayant au moins un enfant au foyer (53,9 % consultent le site Internet de leur institution financière contre 38,5 % chez ceux qui n'ont pas d'enfant au foyer et 48,5 % recherchent de l'information contre 34,7 % chez ceux qui n'ont pas d'enfant au foyer).

## CROISSANCE IMPORTANTE DES OPÉRATIONS BANCAIRES À PARTIR D'APPAREILS MOBILES

Les appareils mobiles ont une présence croissante au Québec. En 2014, la proportion d'adultes québécois détenant une tablette numérique a connu une progression de 13 points de pourcentage par rapport à 2013. Le téléphone intelligent a quant à lui progressé de 7,9 points de pourcentage pendant la même période<sup>1</sup>.

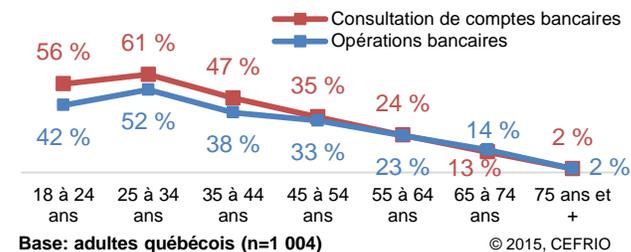
Les adultes québécois se servent de plus en plus de ces appareils pour effectuer des opérations bancaires. En 2014, 36,2 % des adultes québécois ont consulté leurs comptes bancaires à partir d'un appareil mobile et 31,5 % y ont réalisé des opérations bancaires. Il s'agit d'une progression des pratiques comparativement à 2013 (7,3 points de pourcentage pour la consultation et 7,4 points pour les opérations bancaires).



Notons que la progression n'est pas seulement due à l'augmentation de la présence des appareils mobiles, mais probablement aussi due à la confiance croissante des mobinautes<sup>2</sup>. En effet, une proportion grandissante des mobinautes consultent leurs comptes bancaires et réalisent des opérations bancaires sur mobile (hausse de 22,7 points de pourcentage pour la consultation des comptes bancaires et de 21,3 points de pourcentage pour la réalisation d'opérations bancaires depuis 2012).

Soulignons aussi que la pratique de plus en plus répandue des opérations bancaires sur mobile s'explique en partie par le développement des services mobiles offerts par les institutions financières.

## OPÉRATIONS BANCAIRES SUR UN APPAREIL MOBILE, SELON L'ÂGE



L'utilisation d'appareils mobiles pour réaliser des opérations bancaires est encore plus marquée chez les adultes de 18 à 34 ans. En effet, 59 % d'entre eux accèdent à leurs comptes bancaires sur mobile et 48 % s'en servent pour réaliser des opérations bancaires.

EN 2014, 36,2 % DES ADULTES QUÉBÉCOIS ONT CONSULTÉ LEURS COMPTES BANCAIRES À PARTIR D'UN APPAREIL MOBILE ET 31,5 % Y ONT RÉALISÉ DES OPÉRATIONS BANCAIRES.

## La technologie au service des finances personnelles des Canadiens

D'après une étude réalisée par Microsoft, les Canadiens désirent exercer davantage de contrôle sur leurs finances personnelles, 54 % d'entre eux indiquent qu'ils aimeraient mieux gérer leur argent. La technologie leur facilite la tâche, car 70 % indiquent que des outils de planification et de calcul personnalisés disponibles sur Internet sont « utiles » ou « très utiles ».

L'application mobile de Desjardins est un exemple d'outil facilitant la planification financière. Par exemple, avec la fonction « Hop-Épargne », les utilisateurs peuvent, en seul clic, transférer des fonds d'un compte bancaire vers un projet d'épargne. Ils peuvent aussi visualiser graphiquement l'atteinte de leurs objectifs d'épargne. Dans la même ligne, une autre fonctionnalité des services mobiles Desjardins leur permet de visualiser le solde de leurs comptes, et ce, sans avoir à s'authentifier. Ce sont deux outils qui permettent ainsi aux utilisateurs de contrôler rapidement leurs finances, en tout temps, grâce à leur appareil mobile.

Sources : Microsoft, hiver 2015, « The Financial Life of Canadians ». En ligne (6 février 2015) : [http://advertising.microsoft.com/en/cl/13585/the-financial-life-of-canadians?s\\_int=en-ca\\_disp\\_msahp\\_rotator\\_1\\_financial-life](http://advertising.microsoft.com/en/cl/13585/the-financial-life-of-canadians?s_int=en-ca_disp_msahp_rotator_1_financial-life)

Desjardins Services Mobiles. En ligne (6 février 2015). <http://www.desjardins.com/particuliers/comptes-services-relies/modes-acces-comptes/services-mobiles/index.jsp?naviqMW=vi&#tiroir-info-solde>

<sup>1</sup> CEFRIO, « Mobilité au Québec : La croissance se poursuit », NETendances 2014, vol. 5, n° 7, [EN LIGNE], janvier 2014.

<sup>2</sup> Mobinautes : Propriétaires d'appareils mobiles s'en servant pour aller sur Internet

## RÉALISER DES OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE, POURQUOI PAS?

Malgré la place importante que prennent les opérations bancaires en ligne au Québec, 32,2 % des internautes québécois n'en ont effectué aucune au cours du dernier mois.

Spécifiquement, on retrouve une plus grande proportion d'internautes n'ayant pas réalisé d'opérations bancaires en ligne au cours du mois précédant l'enquête chez les internautes âgés de 65 ans et plus (47,6 %), de même que chez ceux dont le niveau de scolarité complété est le primaire ou le secondaire (47,4 %).

PARMI LES INTERNAUTES N'UTILISANT PAS LES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE, 21,9 % ONT L'INTENTION D'Y ADHÉRER AU COURS DE LA PROCHAINE ANNÉE.

### RAISONS ÉVOQUÉES POUR NE PAS EFFECTUER D'OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE

En 2014, une multitude de raisons sont évoquées pour ne pas effectuer d'opérations bancaires en ligne. En effet, 18,1 % des internautes n'ayant pas réalisé d'opérations bancaires au cours du dernier mois indiquent ne pas le faire par habitude. Toutefois, une proportion aussi importante indique manquer de confiance envers les services bancaires sur Internet (17,9 %) ou trouver qu'ils ne sont pas sécuritaires (17,3 %). Notons aussi que 29,5 % n'utilisent pas les services pour des raisons autres que celles qui sont présentées.

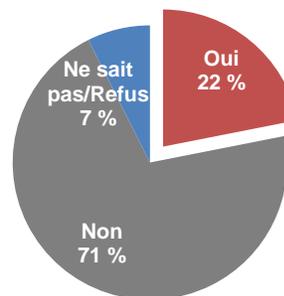
Les raisons pour lesquelles certains internautes ne réalisent pas d'opérations bancaires en ligne sont donc très diverses. Malgré tout, parmi les internautes n'utilisant pas les services bancaires en ligne, 21,9 % ont l'intention d'y adhérer au cours de la prochaine année, une proportion comparable à celle de 2013 (19,8 %). Certains sous-groupes de non-utilisateurs sont encore plus ouverts, notamment, ceux qui ont au moins un enfant au foyer (40,7 %), ainsi que ceux qui sont âgés entre 18 et 44 ans (38 %).

#### PRINCIPALES RAISONS DE NE PAS FAIRE D'OPÉRATIONS BANCAIRES EN LIGNE



Base : internautes n'ayant pas réalisé d'opérations bancaires en ligne au cours du dernier mois (n=282 en 2014, n=287 en 2013 et n=287 en 2012) © 2015, CEFRIQ

#### ADHÉSION AUX SERVICES BANCAIRES EN LIGNE (12 PROCHAINS MOIS)



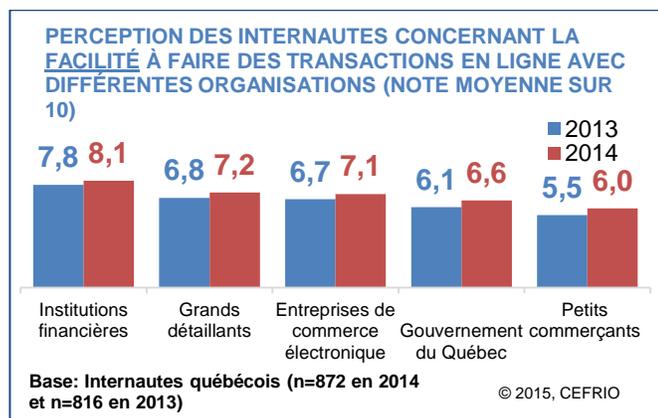
Base : : internautes n'ayant pas réalisé d'opérations bancaires en ligne au cours du dernier mois (n=282) © 2015, CEFRIQ

# LES TRANSACTIONS EN LIGNE AVEC LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES : SÉCURITAIRES ET FACILES D'APRÈS LES INTERNAUTES!

## FACILE DE RÉALISER DES TRANSACTIONS AVEC LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Les internautes québécois attribuent une note moyenne de 8,1/10 au volet « facilité à réaliser des transactions avec les institutions financières » sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « pas du tout facile » et 10 « très facile ». Cette note moyenne est relativement stable comparativement à l'année dernière (7,8/10) et place encore une fois les institutions financières au premier rang parmi les organisations comparées. Toutefois, les adultes dont le niveau de scolarité complété est le primaire accordent une note moyenne de 6,5/10 aux institutions financières et ceux de 65 ans et plus accordent une note moyenne de 7,2/10.

Notons aussi que les internautes qui n'ont pas effectué de transactions financières en ligne au cours du dernier mois ont une perception beaucoup moins positive sur la question (5,9/10).



## L'adoption du paiement mobile ralenti par les craintes des mobinautes

D'après une étude auprès de 15 000 mobinautes dans 15 pays, seulement 15 % utilisent ou prévoient utiliser le paiement mobile (mobile wallet) pour effectuer des achats. Comme son nom l'indique, le paiement mobile permet de payer ses achats à l'aide d'un téléphone intelligent en y enregistrant les informations nécessaires au transfert d'argent.

D'après l'étude, 36 % des mobinautes n'utilisent pas cette méthode de paiement parce qu'ils n'ont pas confiance en sa sécurité. Notamment, 22 % craignent que leurs informations financières soient volées. Le paiement mobile se développe, mais la crainte des mobinautes à son égard demeure un obstacle à son adoption.

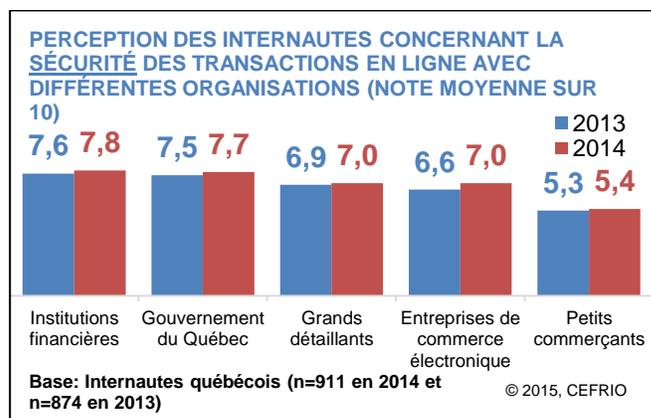
Source : *Computer World*, 6 février 2015, « People don't trust mobile wallets and apps ». En ligne (19 février 2015), <http://www.computerworld.com/article/2880546/people-dont-trust-mobile-wallets-and-apps.html>.

## PERCEPTION SÉCURITAIRE DES TRANSACTIONS AVEC LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

Les internautes québécois considèrent également les transactions avec les institutions financières sur Internet comme étant assez « sécuritaires ». Sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifie « pas du tout sécuritaire » et 10 « très sécuritaire », ils attribuent aux institutions financières une note moyenne de 7,8/10. Cette note est comparable à celle attribuée au gouvernement du Québec (7,7/10), mais elle est supérieure à celles des grands détaillants (7/10), des entreprises transigeant uniquement sur Internet (7/10) et à celle des petits commerçants (5,4/10).

Notons toutefois que les internautes ayant un niveau de scolarité primaire (note de 6/10), ainsi que ceux qui sont âgés de 65 ans et plus (note de 6,8/10) se sentent moins en sécurité lorsqu'il est question d'effectuer des transactions avec des institutions financières sur Internet.

Enfin, on observe que la perception des internautes québécois par rapport à la sécurité des transactions en ligne avec les petits commerçants est faible. L'année dernière, les internautes leur accordaient une note de 5,3/10 et cette perception ne s'améliore pas en 2014 (5,4/10).



# DE PLUS EN PLUS DE FACTURES ET DE RELEVÉS ÉLECTRONIQUES

En 2014, 60 % des adultes québécois reçoivent des factures ou des relevés en format électronique, comparativement à 52,3 % en 2013. Que ce soit les factures de télécommunication (hausse de 10,1 points de pourcentage), les relevés de comptes bancaires (hausse de 5 points de pourcentage), les relevés de cartes de crédit (hausse de 7,6 points de pourcentage), les factures d'électricité (hausse de 6,7 points de pourcentage) ou les relevés de placement (hausse de 7 points de pourcentage), une plus grande proportion d'adultes reçoit ces documents électroniquement qu'en 2013.

Spécifiquement les adultes dont le revenu familial est de 100 000 \$ et plus (88,6 %) sont proportionnellement plus nombreux à recevoir leurs factures et leurs relevés par Internet, et ce, pour tous les types de factures et relevés.

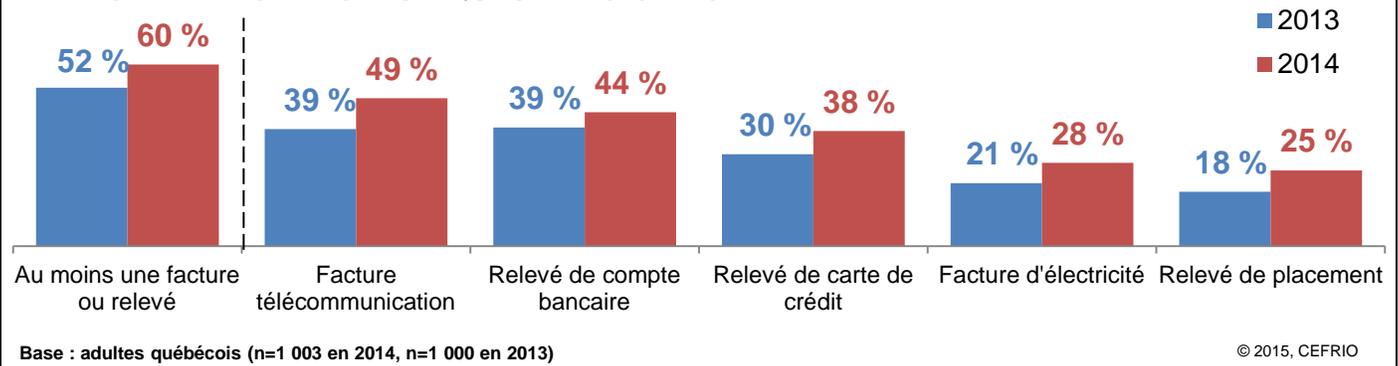
## Une banque sans argent

Les services bancaires en ligne sont de plus en plus complets. Il est désormais difficile de trouver une opération bancaire n'étant pas disponible sur le Web, effectuer des retraits en argent liquide en est l'un des derniers exemples. Or, l'institution financière innovatrice ZenBanx n'offre tout simplement pas la possibilité de transiger avec de l'argent liquide.

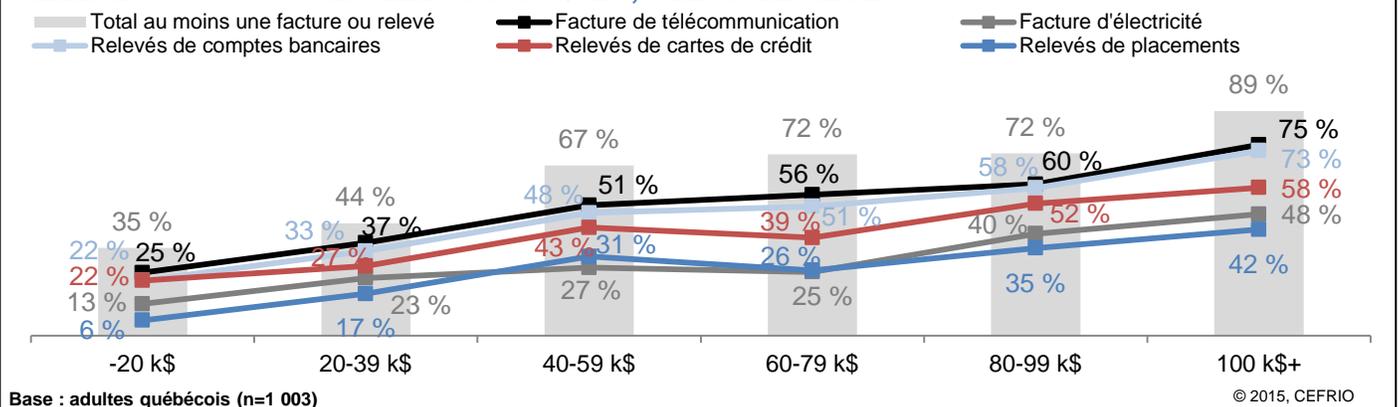
Cette banque, présente avant tout sur mobile, prend l'audacieux pari de réaliser la totalité des transactions avec sa clientèle à l'aide de moyens numériques. Grâce à ce mode de fonctionnement, elle vise entre autres à faciliter les transactions dans une multitude de devises, notamment en offrant la possibilité à ses clients d'épargner en utilisant jusqu'à cinq monnaies différentes à la fois.

Source : *American Banker*, 2 février 2015, « Direct-Bank Pioneer Blazes Another Trail with Mobile-First Account ». En ligne (9 février 2015), <http://www.americanbanker.com/news/bank-technology/direct-bank-pioneer-blazes-another-trail-with-mobile-first-account-1072490-1.html>.

## PROPORTION D'INTERNAUTES QUÉBÉCOIS QUI REÇOIVENT DES FACTURES ET DES RELEVÉS ÉLECTRONIQUES DE 2013 À 2014



## RELEVÉS OU FACTURES ÉLECTRONIQUES, SELON LE REVENU



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## PROFIL DES ADULTES QUÉBÉCOIS RÉALISANT DES ACTIVITÉS AVEC LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES

	Visite du site Web de son institution bancaire (au cours de la dernière année)	Recherche d'information à propos des produits et services des institutions financières (au cours de la dernière année)	Total reçoit au moins une facture ou un relevé	Relevés de comptes bancaires	Relevés de cartes de crédit	Relevés de placements
<i>Base</i>	Adultes québécois (n=1 002)		Adultes québécois (n=1 003)			
<b>Total</b>	44,2 %	39,9 %	60,0 %	44,2 %	38,0 %	25,0 %
<b>Sexe</b>						
Homme	<b>47,8 %</b>	<b>44,9 %</b>	63,1 %	44,8 %	40,3 %	25,5 %
Femme	<b>40,8 %</b>	<b>35,1 %</b>	57,1 %	43,6 %	35,8 %	24,6 %
<b>Âge</b>						
18 à 24 ans	33,4 %	48,1 %	66,7 %	46,4 %	41,4 %	21,2 %
25 à 34 ans	<b>63,2 %</b>	<b>56,0 %</b>	<b>75,3 %</b>	<b>57,4 %</b>	<b>51,4 %</b>	<b>43,0 %</b>
35 à 44 ans	<b>54,5 %</b>	45,2 %	<b>77,5 %</b>	<b>61,3 %</b>	<b>52,1 %</b>	26,9 %
45 à 54 ans	50,2 %	45,5 %	61,5 %	47,0 %	36,6 %	24,6 %
55 à 64 ans	39,8 %	<b>30,9 %</b>	<b>53,3 %</b>	38,3 %	<b>31,9 %</b>	22,0 %
65 à 74 ans	<b>32,5 %</b>	<b>28,1 %</b>	<b>46,1 %</b>	<b>27,9 %</b>	<b>28,1 %</b>	<b>18,6 %</b>
75 ans et plus	<b>10,1 %</b>	<b>6,1 %</b>	<b>17,0 %</b>	<b>10,1 %</b>	<b>10,1 %</b>	<b>7,8 %</b>
<b>Scolarité</b>						
Primaire	<b>8,5 %</b>	<b>7,5 %</b>	<b>29,9 %</b>	<b>26,8 %</b>	<b>18,0 %</b>	18,2 %
Secondaire	<b>33,8 %</b>	<b>32,0 %</b>	<b>43,7 %</b>	<b>31,1 %</b>	<b>27,4 %</b>	<b>16,9 %</b>
Collégial	47,0 %	<b>45,5 %</b>	<b>67,3 %</b>	49,6 %	41,9 %	25,9 %
Universitaire	<b>61,0 %</b>	<b>50,3 %</b>	<b>76,6 %</b>	<b>56,6 %</b>	<b>49,2 %</b>	<b>33,8 %</b>
<b>Revenu</b>						
Moins de 20 000 \$	<b>34,2 %</b>	<b>20,2 %</b>	<b>34,6 %</b>	<b>21,7 %</b>	<b>21,7 %</b>	<b>6,0 %</b>
20 000 \$ à 39 999 \$	<b>33,8 %</b>	<b>26,7 %</b>	<b>44,3 %</b>	<b>33,3 %</b>	<b>27,4 %</b>	<b>16,5 %</b>
40 000 \$ à 59 999 \$	44,8 %	39,6 %	67,1 %	48,4 %	42,6 %	31,2 %
60 000 \$ à 79 999 \$	51,8 %	53,8 %	71,5 %	51,0 %	38,6 %	25,7 %
80 000 \$ à 99 999 \$	<b>61,1 %</b>	<b>63,1 %</b>	71,9 %	58,3 %	52,1 %	34,5 %
100 000 \$ et plus	<b>59,1 %</b>	54,0 %	<b>88,6 %</b>	<b>73,0 %</b>	<b>58,4 %</b>	<b>41,9 %</b>
<b>Région</b>						
Montréal (RMR)	44,8 %	<b>43,0 %</b>	<b>62,6 %</b>	45,2 %	38,6 %	23,8 %
Québec (RMR)	52,8 %	<b>50,3 %</b>	<b>71,1 %</b>	52,1 %	44,0 %	<b>33,3 %</b>
Est du Québec	46,2 %	<b>28,6 %</b>	53,6 %	38,2 %	32,8 %	20,4 %
Centre du Québec	39,1 %	<b>30,7 %</b>	59,3 %	42,6 %	37,6 %	22,0 %
Ouest du Québec	41,9 %	39,4 %	51,7 %	41,8 %	36,5 %	28,7 %
<b>Langue maternelle</b>						
Francophone	44,9 %	39,0 %	59,4 %	44,7 %	37,3 %	24,5 %
Anglophone ou autre	42,4 %	45,0 %	63,4 %	42,9 %	41,9 %	27,1 %
<b>Situation professionnelle</b>						
Employé (service, bureau, vente)	<b>56,4 %</b>	<b>50,8 %</b>	<b>73,6 %</b>	<b>54,8 %</b>	<b>48,5 %</b>	<b>31,9 %</b>
Travailleur manuel	39,5 %	30,1 %	55,4 %	38,1 %	<b>23,8 %</b>	20,0 %
Professionnel	<b>55,1 %</b>	<b>48,9 %</b>	<b>75,7 %</b>	<b>58,5 %</b>	<b>48,5 %</b>	<b>32,4 %</b>
Au foyer	33,1 %	30,1 %	<b>26,4 %</b>	<b>21,9 %</b>	<b>15,4 %</b>	<b>9,3 %</b>
Étudiant	44,2 %	60,5 %	69,2 %	48,3 %	51,1 %	18,1 %
Retraité	<b>30,4 %</b>	<b>22,5 %</b>	<b>41,6 %</b>	<b>28,2 %</b>	<b>27,4 %</b>	<b>19,4 %</b>
Sans emploi	33,6 %	15,4 %	<b>39,5 %</b>	29,4 %	<b>21,4 %</b>	15,2 %
<b>Avec ou sans enfant (s)</b>						
Avec enfant(s)	<b>53,9 %</b>	<b>48,5 %</b>	<b>76,1 %</b>	<b>58,8 %</b>	<b>49,5 %</b>	<b>33,2 %</b>
Sans enfant	<b>38,5 %</b>	<b>34,7 %</b>	<b>51,9 %</b>	<b>36,9 %</b>	<b>32,4 %</b>	<b>21,0 %</b>

En caractères **gras rouges** : résultat significativement supérieur, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

En caractères **gras bleus** : résultat significativement inférieur, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

## PROFIL DES ADULTES QUÉBÉCOIS UTILISANT LES SERVICES BANCAIRES EN LIGNE

	Réalisation d'au moins une opération bancaire au cours du dernier mois	Activités réalisées au cours du dernier mois, tous appareils confondus								Activités réalisées au cours du dernier mois, à partir d'un appareil mobile		
		Consultation de comptes bancaires	Paiement via le site Internet sécurisé institution financière	Virements entre personnes (site d'une institution financière)	Paiement via la site internet d'un fournisseur	Paiement via des systèmes de paiement électroniques	Demande de soumission d'assurances	Placements financiers	Achat et vente d'actions en ligne	Consultation de comptes bancaires	Opérations bancaires	
<i>Base : Adultes québécois</i>	(n=1 003)	(n=3 004)								(n=1 004)		
<b>Total</b>	57,6 %	59,4%	52,5%	30,9 %	29,2 %	24,1 %	7,4 %	5,6 %	4,1 %	36,2 %	31,5 %	
<b>Sexe</b>												
Homme	60,5 %	<b>63,1 %</b>	<b>55,1 %</b>	32,0 %	<b>32,3 %</b>	<b>28,9 %</b>	<b>9,3 %</b>	<b>7,4 %</b>	<b>5,5 %</b>	35,2 %	31,6 %	
Femme	54,9 %	<b>55,8 %</b>	<b>50,1 %</b>	29,9 %	<b>26,3 %</b>	<b>19,5 %</b>	<b>5,6 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>2,9 %</b>	37,2 %	31,3 %	
<b>Âge</b>												
18 à 24 ans	54,7 %	<b>73,3 %</b>	<b>44,3 %</b>	35,5 %	<b>17,9 %</b>	28,1 %	10,8 %	8,4 %	3,5 %	<b>55,6 %</b>	42,2 %	
25 à 34 ans		<b>82,5 %</b>	<b>77,2 %</b>	<b>71,5 %</b>	<b>44,1 %</b>	<b>41,9 %</b>	<b>34,5 %</b>	8,4 %	<b>8,0 %</b>	4,7 %	<b>61,4 %</b>	<b>51,9 %</b>
35 à 44 ans		<b>71,5 %</b>	<b>73,5 %</b>	<b>71,2 %</b>	<b>40,9 %</b>	<b>35,4 %</b>	<b>35,4 %</b>	<b>10,4 %</b>	<b>7,4 %</b>	<b>6,2 %</b>	<b>46,7 %</b>	37,6 %
45 à 54 ans	62,3 %	<b>63,8 %</b>	<b>59,4 %</b>	32,8 %	<b>32,8 %</b>	25,8 %	7,9 %	4,7 %	5,2 %	34,8 %	32,5 %	
55 à 64 ans	<b>48,7 %</b>	<b>50,3 %</b>	<b>46,0 %</b>	<b>24,0 %</b>	28,1 %	<b>16,5 %</b>	<b>5,8 %</b>	4,3 %	<b>2,9 %</b>	<b>23,5 %</b>	<b>23,2 %</b>	
65 à 74 ans	<b>38,3 %</b>	<b>35,8 %</b>	<b>33,1 %</b>	<b>17,4 %</b>	<b>21,0 %</b>	<b>12,3 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>3,6 %</b>	2,9 %	<b>12,9 %</b>	<b>14,3 %</b>	
75 ans et plus	<b>20,8 %</b>	<b>16,6 %</b>	<b>11,7 %</b>	<b>6,6 %</b>	<b>11,1 %</b>	<b>3,9 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>1,3 %</b>	<b>1,5 %</b>	<b>2,4 %</b>	<b>2,4 %</b>	
<b>Scolarité</b>												
Primaire	<b>23,8 %</b>	<b>19,9 %</b>	<b>15,6 %</b>	<b>8,8 %</b>	<b>14,2 %</b>	<b>3,3 %</b>	<b>2,6 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>1,1 %</b>	<b>9,3 %</b>	<b>8,2 %</b>	
Secondaire	<b>40,2 %</b>	<b>49,2 %</b>	<b>40,0 %</b>	<b>21,9 %</b>	<b>23,7 %</b>	<b>16,1 %</b>	<b>5,2 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>2,1 %</b>	<b>25,1 %</b>	<b>21,4 %</b>	
Collégial	<b>68,4 %</b>	<b>67,3 %</b>	<b>61,7 %</b>	<b>36,9 %</b>	<b>32,5 %</b>	<b>31,3 %</b>	<b>9,0 %</b>	5,0 %	3,7 %	<b>41,8 %</b>	34,2 %	
Universitaire	<b>72,8 %</b>	<b>73,8 %</b>	<b>67,6 %</b>	<b>41,2 %</b>	<b>36,4 %</b>	<b>31,6 %</b>	<b>9,7 %</b>	<b>9,3 %</b>	<b>7,4 %</b>	<b>48,1 %</b>	<b>43,8 %</b>	
<b>Revenu</b>												
Moins de 20 000 \$	<b>21,4 %</b>	<b>33,3 %</b>	<b>27,0 %</b>	<b>11,9 %</b>	<b>17,5 %</b>	<b>7,3 %</b>	<b>2,7 %</b>	<b>2,7 %</b>	<b>2,7 %</b>	<b>14,3 %</b>	<b>15,1 %</b>	
20 000 \$ à 39 999 \$	<b>42,8 %</b>	<b>46,5 %</b>	<b>37,7 %</b>	<b>21,4 %</b>	<b>26,3 %</b>	<b>16,5 %</b>	<b>5,4 %</b>	<b>3,0 %</b>	<b>1,9 %</b>	<b>24,9 %</b>	<b>25,1 %</b>	
40 000 \$ à 59 999 \$	66,7 %	<b>58,2 %</b>	<b>54,4 %</b>	<b>31,6 %</b>	<b>29,0 %</b>	<b>20,1 %</b>	<b>6,3 %</b>	<b>4,8 %</b>	3,4 %	<b>35,7 %</b>	<b>29,6 %</b>	
60 000 \$ à 79 999 \$	70,4 %	<b>75,6 %</b>	<b>68,4 %</b>	40,1 %	37,0 %	29,5 %	9,5 %	6,0 %	3,6 %	41,5 %	35,1 %	
80 000 \$ à 99 999 \$	<b>78,7 %</b>	<b>82,6 %</b>	<b>77,7 %</b>	<b>43,9 %</b>	<b>38,3 %</b>	<b>36,4 %</b>	11,7 %	8,9 %	5,8 %	<b>58,2 %</b>	<b>52,6 %</b>	
100 000 \$ et plus	<b>83,1 %</b>	<b>84,9 %</b>	<b>78,0 %</b>	<b>52,1 %</b>	<b>43,5 %</b>	<b>46,2 %</b>	<b>12,4 %</b>	<b>9,8 %</b>	<b>7,6 %</b>	<b>54,7 %</b>	<b>51,5 %</b>	
<b>Région</b>												
Montréal (RMR)	58,9 %	<b>61,5 %</b>	<b>55,1 %</b>	<b>32,7 %</b>	28,8 %	<b>25,6 %</b>	8,0 %	<b>7,5 %</b>	<b>5,3 %</b>	37,7 %	30,8 %	
Québec (RMR)	<b>66,4 %</b>	<b>66,2 %</b>	55,7 %	<b>35,8 %</b>	28,1 %	26,3 %	7,1 %	6,9 %	5,6 %	<b>45,5 %</b>	<b>43,7 %</b>	
Est du Québec	54,0 %	55,6 %	50,8 %	26,9 %	33,0 %	22,7 %	6,6 %	<b>2,7 %</b>	<b>1,3 %</b>	31,5 %	27,6 %	
Centre du Québec	57,7 %	56,3 %	51,8 %	29,5 %	31,1 %	24,8 %	8,2 %	<b>4,0 %</b>	3,8 %	30,5 %	28,7 %	
Ouest du Québec	51,9 %	<b>54,7 %</b>	<b>46,0 %</b>	<b>26,9 %</b>	27,5 %	<b>19,2 %</b>	<b>5,7 %</b>	<b>2,7 %</b>	<b>2,1 %</b>	34,8 %	31,3 %	
<b>Langue maternelle</b>												
Francophone	57,9 %	<b>61,0 %</b>	<b>54,5 %</b>	<b>31,9 %</b>	30,0 %	24,6 %	<b>7,0 %</b>	5,6 %	<b>3,8 %</b>	36,0 %	32,4 %	
Anglophone ou autre	56,8 %	<b>54,9 %</b>	<b>46,8 %</b>	<b>27,9 %</b>	27,1 %	23,0 %	<b>9,4 %</b>	5,6 %	<b>5,6 %</b>	36,9 %	28,5 %	
<b>Situation professionnelle</b>												
Employé (service, bureau, vente)	<b>71,7 %</b>	<b>71,7 %</b>	<b>68,5 %</b>	<b>39,3 %</b>	<b>34,1 %</b>	<b>27,2 %</b>	<b>10,8 %</b>	5,7 %	4,7 %	<b>47,8 %</b>	<b>40,5 %</b>	
Travailleur manuel	51,4 %	57,5 %	50,1 %	26,4 %	<b>32,2 %</b>	21,8 %	6,3 %	5,7 %	2,4 %	24,8 %	20,0 %	
Professionnel	<b>77,9 %</b>	<b>63,6 %</b>	<b>58,7 %</b>	29,5 %	32,6 %	<b>28,3 %</b>	7,7 %	6,4 %	4,9 %	<b>45,5 %</b>	<b>39,1 %</b>	
Au foyer	<b>35,4 %</b>	<b>39,6 %</b>	<b>30,3 %</b>	22,1 %	<b>18,4 %</b>	17,6 %	3,4 %	<b>1,3 %</b>	4,2 %	23,5 %	19,2 %	
Étudiant	54,3 %	<b>82,2 %</b>	50,0 %	<b>40,4 %</b>	23,9 %	<b>37,1 %</b>	7,8 %	7,4 %	5,3 %	<b>57,2 %</b>	41,8 %	
Retraité	<b>38,5 %</b>	<b>34,2 %</b>	<b>30,8 %</b>	<b>16,2 %</b>	<b>19,9 %</b>	<b>11,2 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>3,6 %</b>	3,3 %	<b>13,9 %</b>	<b>15,2 %</b>	
Sans emploi	<b>37,1 %</b>	<b>42,4 %</b>	<b>33,8 %</b>	<b>15,3 %</b>	25,7 %	<b>11,8 %</b>	<b>2,1 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>0,0 %</b>	37,2 %	37,3 %	
<b>Avec ou sans enfant (s)</b>												
Avec enfant(s)	<b>76,0 %</b>	<b>75,4 %</b>	<b>68,5 %</b>	<b>41,1 %</b>	<b>36,0 %</b>	<b>33,8 %</b>	<b>9,5 %</b>	<b>7,5 %</b>	<b>5,2 %</b>	<b>55,8 %</b>	<b>48,2 %</b>	
Sans enfant	<b>48,4 %</b>	<b>50,8 %</b>	<b>43,9 %</b>	<b>25,3 %</b>	<b>25,7 %</b>	<b>18,7 %</b>	<b>6,3 %</b>	<b>4,6 %</b>	<b>3,6 %</b>	<b>24,8 %</b>	<b>21,7 %</b>	

En caractères **gras rouges** : résultat significativement supérieur, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

En caractères **gras bleus** : résultat significativement inférieur, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

2014

# NETendances

## THÈMES DES FASCICULES NETENDANCES

- > Médias sociaux
- > Équipement/Branchement
- > Divertissement en ligne
- > Modes de communication
- > Actualités et nouvelles
- > Gouvernement en ligne
- > Mobilité
- > Services bancaires
- > Commerce électronique
- > Informatisation et NETrégions
- > NETgénérations

Le CEFRIO est le centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations à l'aide des technologies de l'information et des communications. Depuis plus de 25 ans, il accompagne les organisations publiques et privées dans la transformation de leurs processus et de leurs pratiques d'affaires par l'appropriation et l'utilisation du numérique. Centre de liaison et de transfert reconnu, le CEFRIO est mandaté par le gouvernement du Québec afin de contribuer à l'avancement de la société québécoise par le numérique. Il recherche, expérimente, enquête et fait connaître les usages du numérique dans tous les volets de la société : éducation, formation professionnelle, santé, gouvernance des institutions, services aux citoyens, PME et grandes entreprises, transformation organisationnelle, transfert des connaissances, et autres. Son action s'appuie sur une équipe expérimentée, un réseau de quelque 80 chercheurs associés et invités ainsi que l'engagement de près de 150 membres. Visitez [www.cefrio.qc.ca](http://www.cefrio.qc.ca) pour découvrir l'étendue de nos projets et la richesse de nos enquêtes.



PRINCIPAL PARTENAIRE FINANCIER

*Économie,  
Innovation  
et Exportations*

Québec 

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLÉMENTAIRE,  
VEUILLEZ COMMUNIQUER AVEC NOUS.**

info@cefrio.qc.ca  
www.cefrio.qc.ca

**BUREAU DE QUÉBEC**

888, rue Saint-Jean  
Bureau 575  
Québec (Québec)  
G1R 5H6

Tél. : 418 523-3746

**BUREAU DE MONTRÉAL**

550, rue Sherbrooke Ouest  
Tour Ouest, bureau 1770  
Montréal (Québec)  
H3A 1B9

Tél. : 514 840-1245

MERCI À NOS PARTENAIRES

