

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

Littératie financière numérique

Québec et Ontario

ÉDITION 2025



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL



Avec la collaboration de



RECHERCHE

Littératie financière et numérique : portrait du Québec et de l'Ontario

À l'occasion du mois de la littératie financière, l'équipe de l'ATN est fière d'avoir pu collaborer avec le consortium CREDI-NF afin de vous dévoiler le **NETendances 2025 « Littératie financière numérique »**. Cette enquête vise à mieux comprendre comment les internautes du Québec et de l'Ontario utilisent les outils numériques pour interagir avec leur institution financière, planifier leur épargne ou gérer leurs investissements.

Premier constat: les deux provinces partagent un socle d'usages communs. La capacité à effectuer des opérations financières en ligne est bien ancrée, que ce soit au Québec ou en Ontario. **Une majorité d'internautes reconnaît d'ailleurs que les outils numériques facilitent la gestion de leurs finances** (80 %), et plus d'une personne répondante sur deux (52 %) déclare réaliser des placements en ligne de manière autonome, principalement par l'entremise de leur institution financière (39 %) ou via une plateforme d'investissement (22 %). **Le portrait global brosse ainsi l'image d'une population désormais familière avec les outils numériques offerts par les institutions financières.**

C'est sur le degré d'autonomie et les intentions futures que les différences apparaissent. Les internautes de l'Ontario sont proportionnellement plus nombreux(-euses) à indiquer une préférence pour l'acquisition de produits financiers en ligne, en toute autonomie (30 %, contre 20 % au Québec). L'écart est encore plus marqué lorsqu'on s'intéresse à la disposition à recourir uniquement à des services financiers numériques: 55 % des internautes de l'Ontario montrent de l'ouverture, comparativement à 39 % au Québec.

Comment expliquer cet écart, dans un contexte où les niveaux d'équipement technologique sont aujourd'hui similaires?

Des éléments contextuels permettent d'émettre des pistes. Pendant la dernière décennie, l'Ontario a bénéficié d'un environnement particulièrement favorable au développement de la banque numérique: dynamisme de l'écosystème fintech, offres bancaires numériques plus nombreuses et présence de banques misant très tôt sur l'innovation.

Ce différentiel initial ne remet pas en question la maturité des Québécoises et des Québécois à l'utilisation de services bancaires en ligne, mais signale un attachement plus fort à la persistance de succursales physiques et d'accompagnement humain. Il rappelle toutefois que l'adoption du numérique ne dépend pas uniquement de l'accès aux outils, mais aussi de la culture d'usage, des offres disponibles et des habitudes consolidées dans le temps.

Bonne lecture,
L'équipe NETendances

Équipe de projet

Astrid Alemão

Recherche marketing

✉ astrid.alemao@atn.ulaval.ca

Guillaume Dubé

Statistiques

Inès Koli, Ph. D.

Recherche marketing

Équipe d'édition

Claudine Vézina

Communications

Mathilda Noël

Révision linguistique

Partenaires

Pour cette édition des NETendances, l'ATN est fière d'avoir pu collaborer avec le **Consortium de recherche empirique en droit interdisciplinaire numérique et financier (CREDI-NF)**, et plus particulièrement avec ses chercheuses Maya Cacheco et Sandrine Prom Tep.

L'enquête NETendances 2025 est réalisée par l'**Académie de la transformation numérique (ATN)** de l'**Université Laval** et financée par le **gouvernement du Québec** et **Hydro-Québec**.

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

Table des matières

Méthodologie	4
Faits saillants	5
Mesure des connaissances en matière de finances	7
Les connaissances en finances au Québec et en Ontario	8
Les connaissances en finances en fonction du genre, de l'âge et des revenus	9
Autoévaluation des connaissances en finances	11
Compréhension des concepts fondamentaux de la finance	12
Gestion des finances personnelles en ligne	16
Outils de gestion du budget	17
Placements en ligne en autonomie	18
Processus pour acquérir et gérer des produits financiers	19
Capacité à réaliser des actions en ligne pour gérer ses finances personnelles	21
Perception du rôle du numérique dans la gestion des finances personnelles	22
Opérations bancaires en ligne	24
Part des internautes utilisant des sites Web et applications bancaires	25
Capacité à réaliser des actions sur un site Web ou une application bancaire	26
Modes de préférences pour réaliser des actions auprès d'une banque	27
Disposition à utiliser des services bancaires sans succursales physiques	28
Tableaux	29
Sources	50

Découvrez les avis des expertes du CREDI-NF

La littératie financière, une compétence construite dans l'expérience

Maya Cacheco, Ph. D., Professeure adjointe, Faculté de droit, Université de Montréal

PAGE 10

Cryptomonnaies : quand l'innovation financière devance l'éducation et la réglementation

Sandrine Prom Tep, Ph. D., Professeure titulaire, marketing numérique,
École des sciences de la gestion, Département de marketing, ESG UQAM

PAGE 15

Les parcours client financier à l'ère du numérique : entre autonomie numérique et accompagnement humain

Sandrine Prom Tep, Ph. D., Professeure titulaire, École des sciences de la gestion,
Département de marketing, ESG UQAM

PAGE 20

Merci aux partenaires financiers et académiques des enquêtes NETendances



Dépôt légal : 2025 Bibliothèque et Archives nationales du Québec Bibliothèque et Archives Canada.
ISSN (PDF) : (1923-6565) L'information contenue aux présentes ne peut être utilisée ou reproduite à moins
d'une autorisation écrite de l'ATN. Mention de sources : Adobe Stock

Méthodologie

Pour réaliser le volet « **Littératie financière numérique** » de l'enquête NETendances 2025, nous avons procédé à une collecte de données du 6 juin au 9 juillet 2025, au cours de laquelle nous avons interrogé 1 979 internautes de 18 ans et plus via un panel Web, soit 956 internautes du Québec et 1 023 internautes de l'Ontario. Ces résultats ont ensuite été pondérés en fonction du genre, de l'âge, de la région, de la langue et du niveau de scolarité afin d'assurer la représentativité de l'ensemble des adultes du Québec et de l'Ontario. Puisqu'il s'agit d'un sondage Web, ce rapport ne présente pas de marge d'erreur.

Notes:

- Nous considérons comme internaute un individu qui a utilisé Internet au cours des 3 derniers mois.
- Il est possible que la somme des résultats présentés ne soit pas égale à 100 % puisqu'il s'agit de pourcentages arrondis.
- Les tableaux complets des résultats, historiquement présentés sur la même page que les graphiques, se trouvent dorénavant à la fin du rapport (à partir de la page 29).
- Ce rapport présente parfois les données en fonction du genre: homme ou femme. Notre questionnaire offre aux personnes ne s'identifiant ni à l'un ni à l'autre la possibilité de sélectionner une troisième option. Pour cette collecte, il s'agit de 1 % des personnes répondantes. Cette faible proportion ne nous permet pas de créer un groupe statistiquement représentatif des personnes ne s'identifiant ni au genre féminin ni au genre masculin, expliquant pourquoi nos tableaux ne présentent que ces deux genres.



Faits saillants

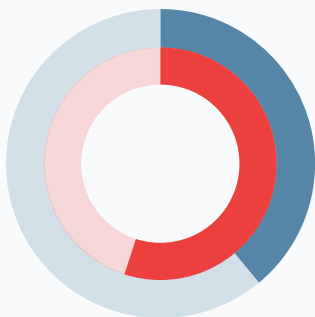
Littératie financière numérique 2025 · Québec et Ontario

39 %

des internautes
du Québec et

55 %

des internautes
de l'Ontario



seraient disposé(e)
à utiliser **des services
financiers 100 %
numériques**, sans
succursales physiques

Principaux outils utilisés pour gérer son budget

Aucun outil

32 %

Cahier, feuille de
papier ou agenda

31 %

Tableur ou
chiffrier

26 %

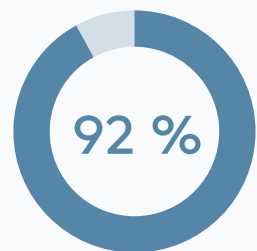
App ou site de
son institution
financière

18 %



8 internautes sur 10

estiment que le numérique facilite
la gestion de leurs finances



des internautes ont réalisé une opération
bancaire en ligne au cours du derniers mois

Au Québec, cela correspond à une hausse de
15 points de pourcentage par rapport à 2023.

52 %

des internautes font des placements en ligne en autonomie

53 %

des internautes sont capables d'obtenir une simulation en ligne
pour un prêt hypothécaire ou un financement

37 %

des internautes sont capables d'acheter ou de vendre des actions
boursières en ligne



33 % des internautes

ont un niveau de connaissance élevé en matière de finances

A hand is shown interacting with a futuristic digital interface. The background is a dark blue and black hexagonal grid pattern. Overlaid on this are several glowing white and yellow icons: a large scale of justice, a globe, a person icon, a gear, a mail icon, a person with a briefcase, a person with a speech bubble, and a person with a gear. The hand is holding a pen and pointing at the scale of justice icon. The overall theme is technology, law, and research.

[illegible]

A hand is shown interacting with a futuristic digital interface. The background is a dark blue and black hexagonal grid pattern. Overlaid on this are several glowing white and yellow icons: a large scale of justice, a globe, a person icon, a gear, a mail icon, a person with a briefcase, a person with a speech bubble, and a person with a gear. The hand is holding a stylus and is touching one of the icons. The overall aesthetic is high-tech and legal.





Mesure des
connaissances en
matière de finance

Mesurer les connaissances en matière de finance

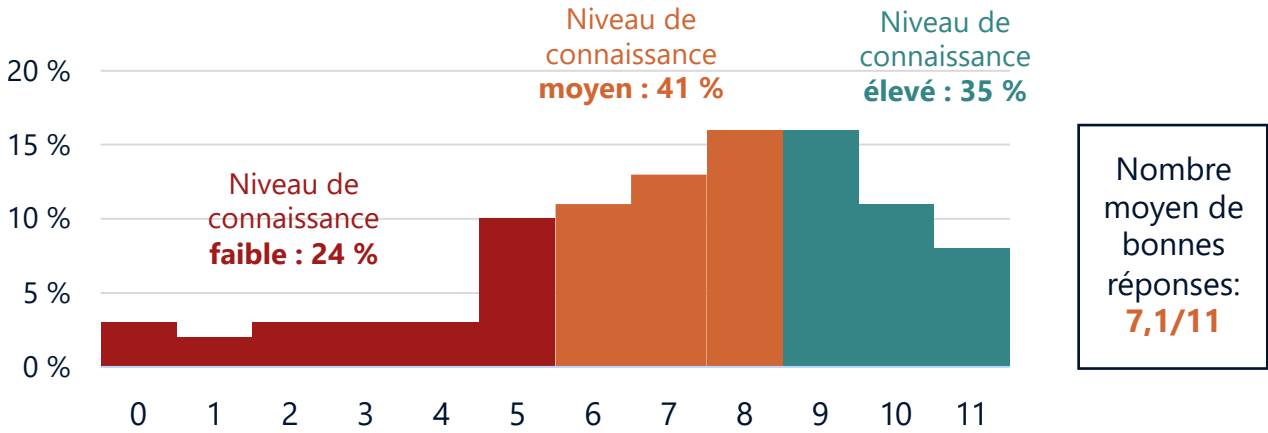
 Pour évaluer la littératie financière des individus, l’Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) propose un cadre de référence composé de questions standardisées. Dans ce cadre, nous avons sélectionné 11 questions permettant de mesurer la compréhension de certains concepts clés liés à la finance, comme l’inflation, les intérêts ou les intérêts composés. Notons que la littératie financière ne repose pas seulement sur la compréhension de ces concepts, mais sur plusieurs autres éléments détaillés par notre spécialiste Inès Kolli à la page 23 de ce rapport.

Nous constatons que 35 % des internautes du Québec et 31 % des internautes de l’Ontario ont un niveau de connaissance élevé en finance, c’est-à-dire qu’ils et elles ont donné au moins 9 bonnes réponses aux 11 questions. Autour de 40 % des internautes des deux provinces ont un niveau moyen, avec entre 6 et 8 bonnes réponses. Enfin, 24 % des internautes du Québec et 29 % des internautes de l’Ontario ont donné 5 bonnes réponses ou moins. Avec une moyenne de 7,1/11 au Québec et de 6,8/11 en Ontario, il s’agit d’une différence significative, mais modeste. **Le détail des réponses aux questions posées est présenté à partir de la page 12.**

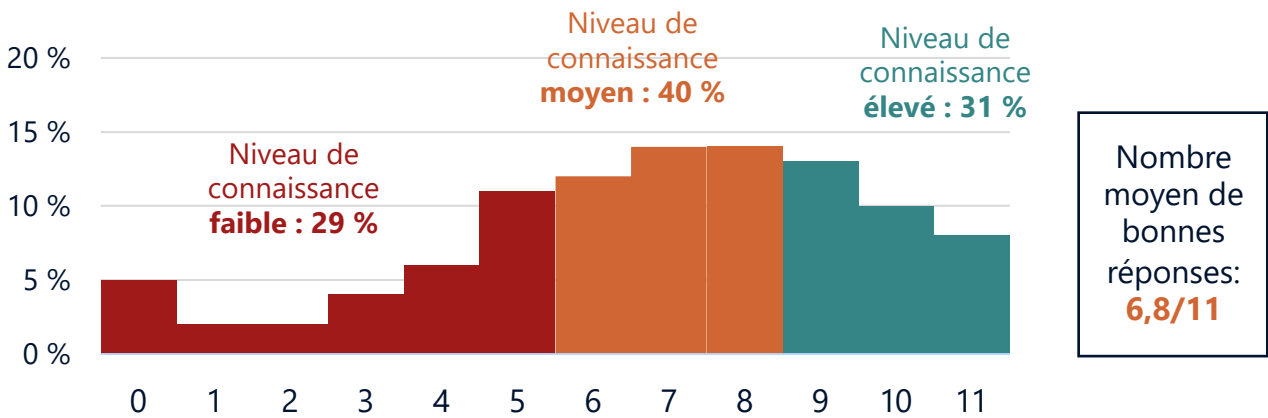
Base : internautes du Québec (n=956) et de l’Ontario (n=1 023)
Voir le détail des 11 questions aux pages suivantes

Répartition des internautes en fonction de leur nombre de bonnes réponses

Internautes du Québec :



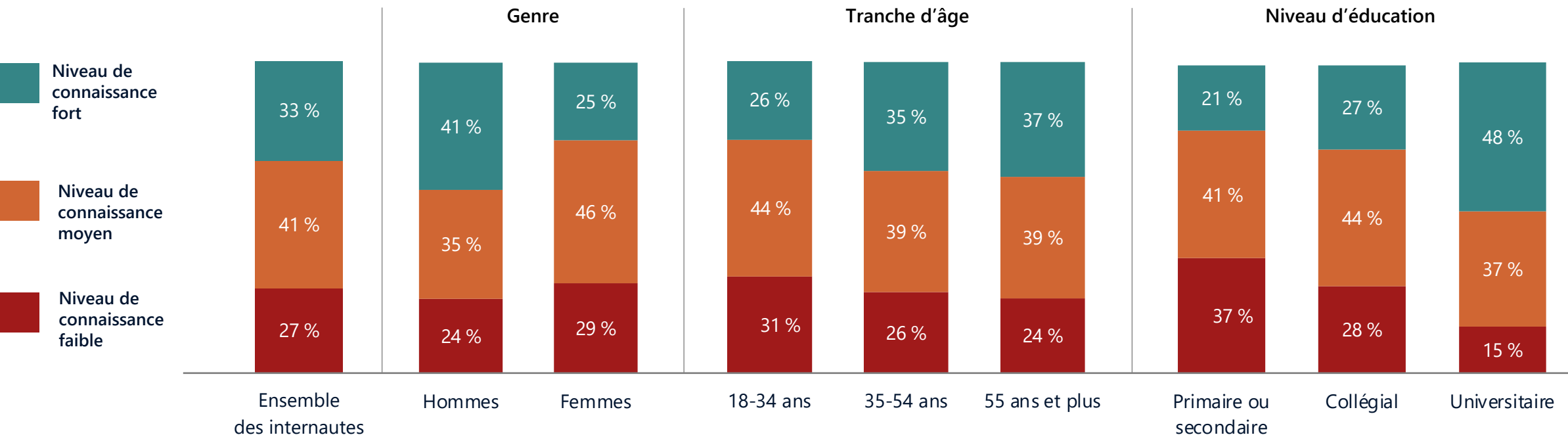
Internautes de l’Ontario :



Des connaissances en finance variables selon le genre, l'âge et l'éducation

Tout d'abord, les internautes masculins (41 %) sont significativement plus nombreux que les femmes (25 %) à avoir un niveau de connaissance élevé en finance. On constate également des variations importantes dans le niveau de connaissance selon les tranches d'âge. Alors que les internautes de 55 ans et plus sont 37 % à avoir des connaissances élevées en finance, les 18-34 ans sont seulement 26 % à avoir ce niveau. Enfin, le plus grand écart réside dans le niveau d'éducation. Tandis que les internautes ayant un niveau universitaire sont près d'un(e) sur deux (48 %) à avoir un niveau de connaissance élevé, les internautes de niveau primaire ou secondaire (21 %) et de niveau collégial (27 %) présentent des scores moins élevés. On retrouvera ces écarts entre les genres, les tranches d'âge et les niveaux d'éducation au fil des pages de ce rapport. **Découvrez à la page suivante l'éclairage de Maya Cacheco, professeure adjointe à la faculté de droit de l'Université de Montréal, au sujet de ces écarts significatifs.**

Proportion d'internautes en fonction de leur niveau de connaissance en matière de finance



Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Voir le détail des 11 questions aux pages suivantes

La littératie financière, une compétence construite dans l'expérience



Par Maya Cacheco, Ph. D.

Professeure adjointe, Faculté de droit, Université de Montréal

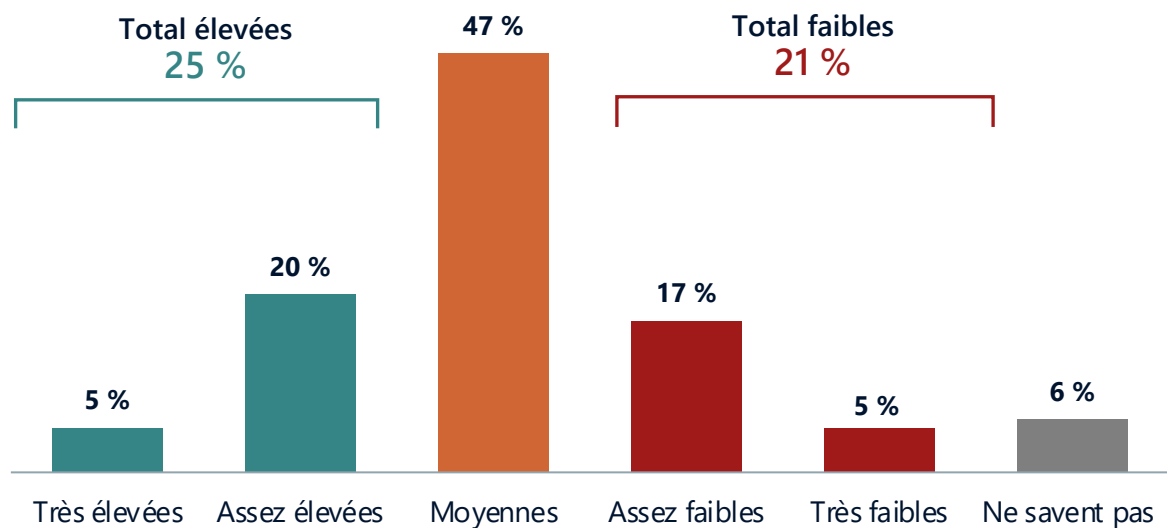
À première vue, les résultats de l'étude NETendances montrent des écarts de littératie financière prévisibles selon l'âge, le revenu, l'éducation et le genre. On pourrait les interpréter comme de simples différences de niveaux de connaissance, cependant, ce serait manquer l'essentiel. **La littératie financière n'est pas un savoir abstrait, ni absolu. Il s'agit plutôt d'une compétence qui s'acquiert au travers des interactions avec les institutions financières - via l'apprentissage progressif de leurs règles, au gré des besoins de l'individu dans ses différentes étapes de vie.** L'éducation formelle fournit un vocabulaire et quelques repères, mais la véritable compétence s'acquiert lorsque l'individu est confronté à des décisions budgétaires réelles, à des contrats qu'il doit comprendre, à des obligations fiscales qu'il doit interpréter. C'est dans cette rencontre de la réalité financière du parcours de vie (ex.: achat de voiture ou de maison) que se construit la compréhension des éléments de base de la littératie financière. Sur la base des scores observés dans le cadre de l'étude NETendances au niveau de la littératie financière, on peut constater que celle-ci s'améliore avec l'âge et les revenus de façon très claire jusqu'à la retraite, alors que cela correspond à davantage d'occasions d'expérimenter, d'essayer, de se tromper au niveau de ses finances personnelles... et donc d'accroître sa littératie en la matière. D'ailleurs, la distribution des écarts mesurés reflète probablement moins des capacités individuelles que des conditions d'apprentissage de cette littératie financière. Certains individus développent leur littératie dans des contextes professionnels favorables, avec accès à des conseillers, à des formations, à des collègues pour échanger. D'autres doivent la construire seuls, sans filet, dans l'urgence des décisions quotidiennes. La complexification de l'environnement financier au niveau international accentue ces écarts – produits qui se diversifient, règles qui évoluent, interfaces numériques qui simplifient l'action, mais masquent les implications, etc.

Ces écarts s'accroissent également du fait que l'apprentissage expérientiel a un coût réel radicalement inégal. Les erreurs financières des mieux nantis restent sans conséquences graves: ils peuvent absorber les frais, les pénalités, les placements. Les plus précaires paient chaque erreur au prix fort: frais bancaires en cascade, dettes qui s'accumulent, impossibilité de se relever d'une mauvaise décision. La littératie financière se construit donc non seulement à des rythmes différents, mais surtout selon des modalités profondément inégales en termes d'impact individuel.

Les stratégies pour favoriser la littératie financière doivent donc dépasser la simple diffusion d'information. Il s'agit de créer des conditions d'apprentissage stimulantes et engageantes, avec des simulations qui projettent dans le réel, tant sur le plan budgétaire que fiscal. Il faut rendre accessibles des environnements virtuels où l'on peut expérimenter sans conséquences et bénéficier d'un accompagnement systématique, aux moments clés du parcours de vie (ex.: premier prêt, première déclaration fiscale, premier achat d'une propriété). Par ailleurs, des garde-fous structurels doivent être instaurés, afin de rendre certaines catastrophes financières impossibles par design. Ainsi, au-delà du contenu informationnel, **il s'agirait de mettre en place un véritable terrain d'apprentissage sous forme de piste d'hébertisme du parcours financier type, balisé et sécurisé, avec une efficacité qui serait à la fois plus grande et plus équitable.**

25 % des internautes estiment avoir des connaissances plus élevées que la moyenne en matière de finance

Part des internautes en fonction de la perception de leurs propres connaissances en matière de finance par rapport aux autres



Parmi les internautes déclarant avoir des connaissances plus élevées que la moyenne en matière de finances, seulement 34 % ont effectivement obtenu un meilleur score que la moyenne à notre questionnaire. La majorité, soit 57 %, ont un score égal à la moyenne et 9 % ont obtenu un score en dessous de la moyenne.

Chez les internautes qui estiment avoir un niveau de connaissance dans la moyenne des autres adultes de leur province, 57 % ont effectivement un score égal à celui de la moyenne, mais 34 % ont en réalité obtenu un moins bon score. Enfin, 17 % des personnes qui s'estiment en dessous de la moyenne ont en réalité un score plus élevé que la moyenne.

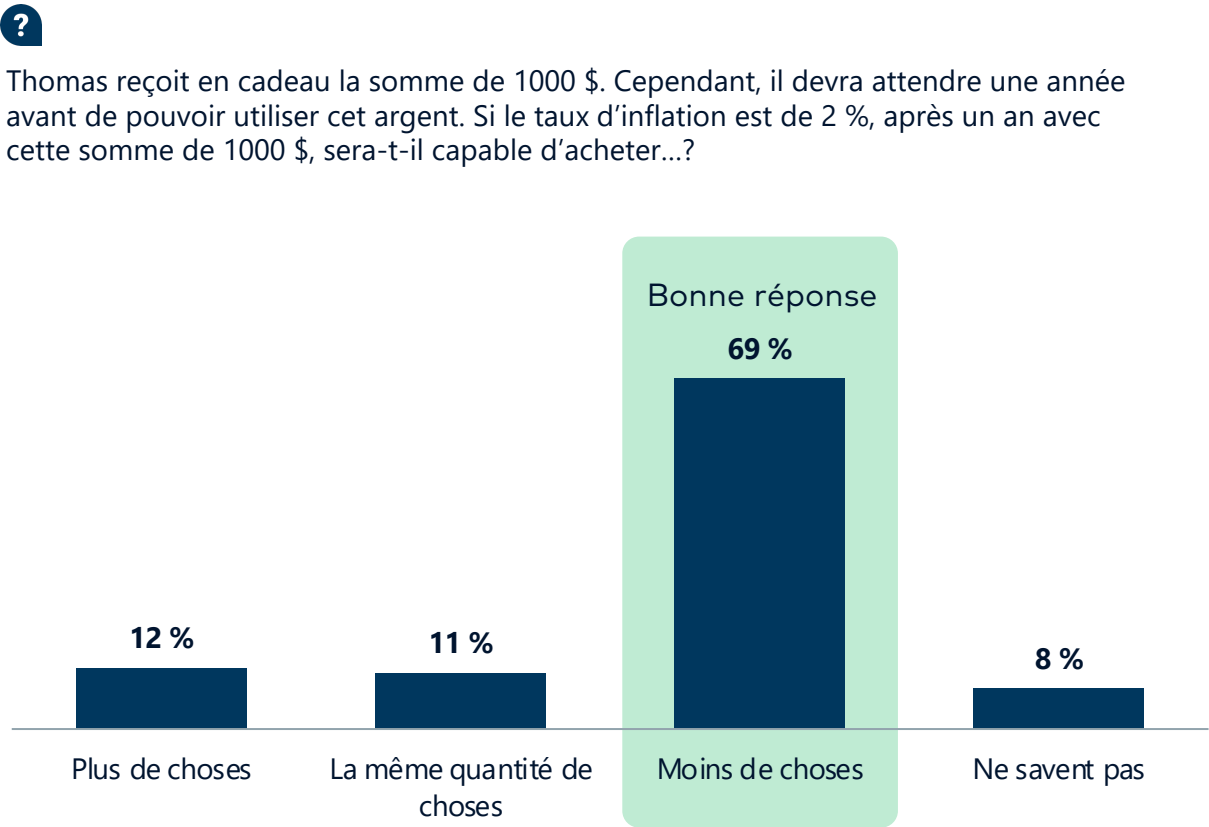
Notons par ailleurs que les internautes hommes (33 %) sont nettement plus nombreux que les femmes (16 %) à considérer avoir un niveau très ou assez élevé.

Ces données démontrent qu'il est difficile pour les internautes d'évaluer leur niveau de connaissance en matière de finance par rapport à celui des autres adultes.

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Comment évalueriez-vous vos connaissances générales en matière financière par rapport aux autres adultes du Québec/de l'Ontario?

Près de 7 internautes sur 10 comprennent le mécanisme de l'inflation

Part des internautes en fonction de leur réponse à la question portant sur l'inflation



Cette mise en situation simple permet de mesurer si un individu intègre de façon naturelle le concept de l'inflation et dévoile que 69 % des internautes l'ont bien compris. Plus précisément, 65 % des internautes de l'Ontario et 73 % des internautes du Québec ont donné la bonne réponse, ce qui représente une différence statistiquement significative entre les deux provinces.

Ce sont les internautes les plus jeunes qui présentent le plus de difficulté avec le concept d'inflation (55 % de bonnes réponses chez les 18-24 ans et 64 % chez les 24-35 ans).

Base : internautes du Québec et de l'Ontario (n=2 046)

Les intérêts composés sont mal compris par près de la moitié des personnes répondantes

Cette série de trois questions permet de mesurer si un individu comprend le concept d'intérêt, s'il est capable de calculer un simple montant d'intérêt et enfin, s'il comprend le concept d'intérêt composé. Au fil de ces trois questions de difficulté croissante, le taux de bonnes réponses chute de 87 % à 51 %.

Sur la question des intérêts composés, notons que les internautes masculins sont 60 % à avoir donné la bonne réponse, contre 42 % des femmes. D'autre part, les internautes de 18 à 24 ans sont seulement 35 % à avoir nommé la bonne réponse.

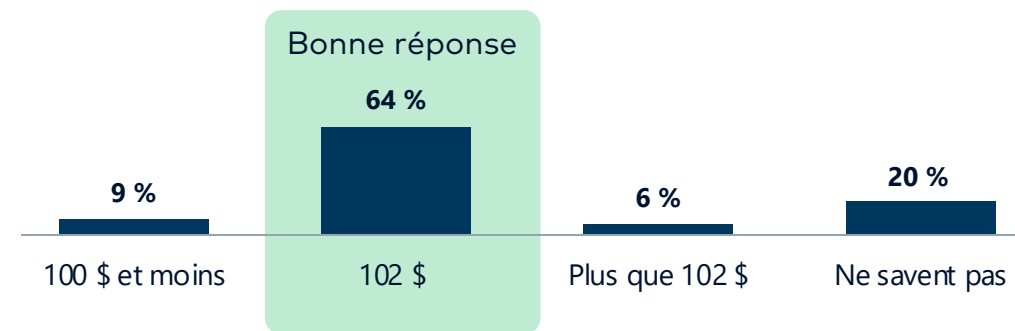
Part des internautes en fonction de leurs réponses aux questions portant sur les intérêts et les intérêts composés



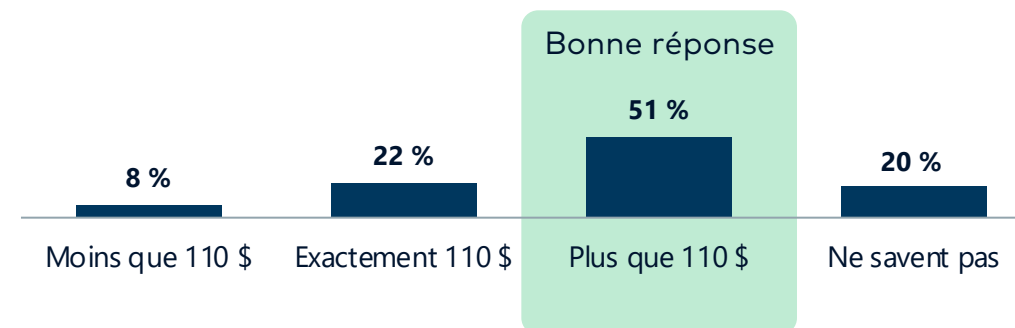
Vous prêtez 25 \$ à un ami un soir et il vous rend 25 \$ le lendemain. **Combien d'intérêts a-t-il payé sur ce prêt?**



Imaginez que quelqu'un dépose 100 \$ dans un compte d'épargne sans frais et non imposable, offrant un taux d'intérêt garanti de 2 % par année. Cette personne ne verse aucun autre montant dans ce compte et n'en retire aucun. **Combien y aura-t-il dans ce compte à la fin de la première année, une fois les intérêts versés?**



Sur ce même compte épargne sans frais et non imposable, la personne n'a fait aucun autre dépôt ni retrait. **Combien y a-t-il dans le compte après 5 ans?**



Base : internautes du Québec et de l'Ontario (n=2 046)

Les notions mêlant finance et numérique sont les moins bien comprises

Part des internautes en fonction de leurs réponses aux questions « vrai ou faux » suivantes

		Bonne réponse	Mauvaise réponse	Ne savent pas
Une forte inflation signifie que le coût de la vie augmente rapidement	✓ vrai	87 %	4 %	8 %
Les données personnelles que je partage publiquement en ligne peuvent être utilisées pour me cibler avec des offres commerciales ou financières personnalisées	✓ vrai	79 %	7 %	14 %
Un placement qui offre un rendement élevé est probablement risqué	✓ vrai	74 %	10 %	16 %
Il est généralement possible de réduire le risque d'investir en bourse en achetant un large éventail d'actions	✓ vrai	60 %	15 %	25 %
Les activités liées aux cryptomonnaies doivent figurer dans les déclarations d'impôts des particuliers	✓ vrai	48 %	8 %	44 %
Un contrat financier numérique nécessite la signature d'un contrat papier pour être valide	✗ faux	45 %	21 %	34 %
Les cryptomonnaies ont le même statut légal que les billets et les pièces de monnaie	✗ faux	44 %	15 %	41 %

Pour finir, une série de 7 questions « vrai ou faux » était posée aux personnes répondantes pour évaluer certaines connaissances reliées aux données personnelles, aux risques ou encore aux cryptomonnaies. Le score moyen de bonnes réponses obtenu sur ces 7 questions est de 4,4 sans différence significative entre le Québec et l'Ontario.

Alors que près des trois quarts (74 %) des internautes comprennent qu'un placement à rendement élevé est généralement plus risqué, seulement 60 % ont conscience que d'investir dans un large éventail d'actions permet de réduire le risque d'investir en bourse. Enfin, les deux questions portant sur les cryptomonnaies et la question portant sur les contrats numériques sont celles sont celles avec le plus bas taux de bonnes réponses, notamment à cause du nombre important de personnes ayant répondu « je ne sais pas ». **Découvrez à la page suivante l'éclairage de Sandrine Prom Tep, professeure titulaire en marketing numérique à l'ESG UQAM, au sujet des cryptomonnaies.**

Base : internautes du Québec et de l'Ontario (n=2 046)
Selon vous, ces énoncés sont-ils vrais ou faux?

Cryptomonnaies : quand l'innovation financière devance l'éducation et la réglementation



Par Sandrine Prom Tep, Ph. D.

Professeure titulaire, marketing numérique, École des sciences de la gestion, Département de marketing, ESG UQAM

Les réponses obtenues dans le cadre de l'enquête NETendances révèlent un décalage marqué au niveau des cryptomonnaies; à savoir que l'innovation technologique avance bien plus vite que l'éducation financière et que la mise en place d'un cadre réglementaire sans angle mort. Cette asymétrie ne découle pas seulement d'une question de vitesse d'innovation technologique – elle provient de l'identité même des cryptomonnaies.

Les cryptoactifs sont nés d'une volonté de rupture avec le système financier traditionnel, en imposant une structure décentralisée de ces véhicules financiers. La défiance envers les banques centrales, la monnaie étatique et les institutions régulatrices correspond à une composante intégrante de leur « personnalité » et constitue l'un de leur attrait marketing. Le discours fondateur des cryptos promet liberté financière, autonomie, émancipation du contrôle gouvernemental. Or, voilà le paradoxe: les États veulent désormais taxer ce qu'ils refusent de reconnaître comme monnaie.

Cette tension entre l'aspiration à l'autonomie financière promue par les cryptos et leur encadrement fiscal croissant contribue à créer une zone grise difficile à déchiffrer. Les réponses aux questions sur le statut légal des cryptomonnaies et sur leur déclaration fiscale obligatoire (cf. page précédente) révèlent cette ambiguïté structurelle: un actif conçu pour échapper au système doit néanmoins y être déclaré, sans pour autant être reconnu comme monnaie légale.

Les plateformes ont brillamment exploité cette ambiguïté, présentant les cryptos comme un équivalent moderne des billets tout en capitalisant sur leur aura de rébellion. Tout, dans le design et le discours, banalise l'achat: une transaction ludifiée, une expérience utilisateur fluide. La matérialité des obligations fiscales disparaît derrière l'interface. L'histoire des NFT illustre les dangers de cette méprise. L'emballage spéculatif a laissé de nombreux particuliers avec des pertes sans recours possible. Le public évolue dans un « vide de protection »: pas d'assurance-dépôts, pas de garantie de valeur, pas de stabilité institutionnelle.

Les résultats du sondage signalent un impératif collectif: clarifier cette contradiction entre l'ADN antisystème des cryptos et la nécessité réglementaire de rendre visibles les risques. L'enjeu n'est pas de freiner l'innovation, mais d'assurer que chacun puisse y participer en connaissance de cause, sans être pris au piège de l'ambiguïté constitutive de ces actifs.



Gestion des finances
personnelles en ligne

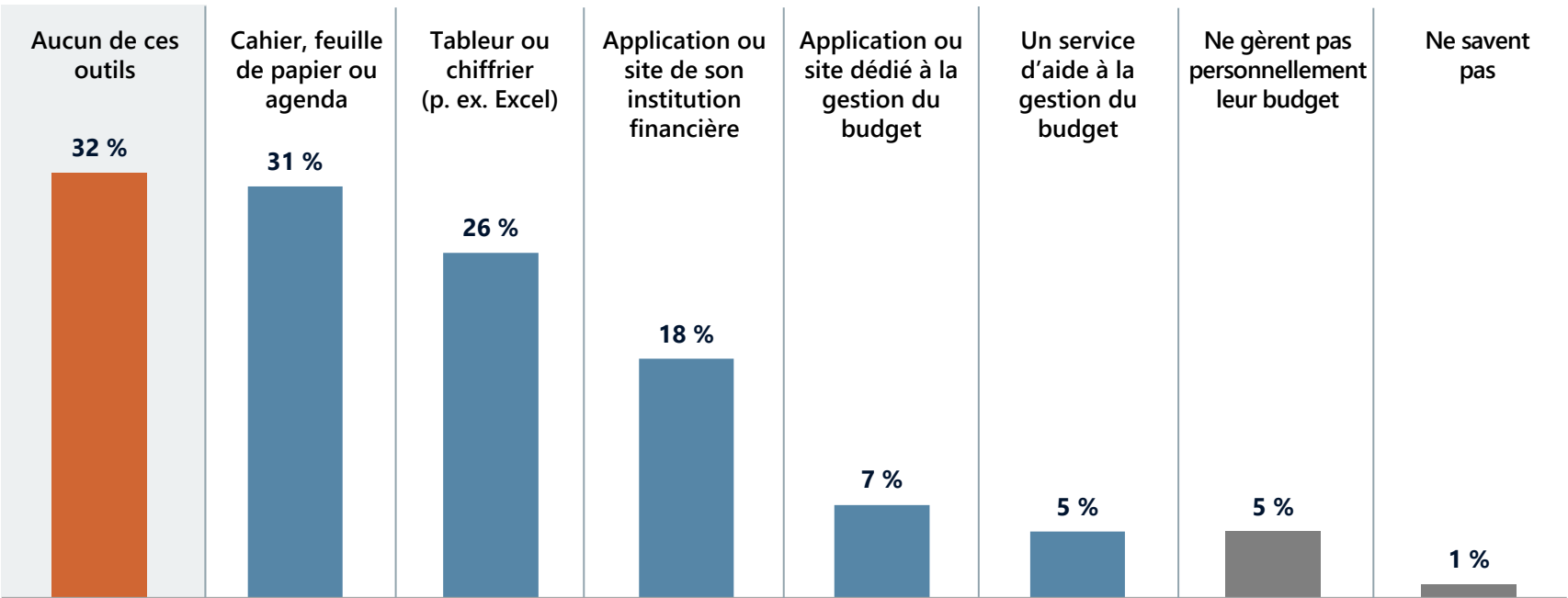
Près du tiers des internautes gèrent leur budget sans utiliser d'outils

Près du tiers (32 %) des internautes déclare n'utiliser aucun outil de suivi ou de gestion du budget. Un autre 31 % déclare utiliser une feuille de papier, un cahier ou un agenda, des outils manuscrits qui semblent davantage privilégiées par les internautes femmes (36 %) que par leurs homologues masculins (27 %). Les internautes hommes utilisent quant à eux davantage le chiffrier Excel (28 %).

Notons que 43 % des internautes de 55 ans et plus n'utilisent aucun de ces outils, une proportion significativement supérieure aux autres tranches d'âge.

Enfin, les applications dédiées à la gestion du budget séduisent 10 % des internautes d'Ontario contre seulement 4 % des internautes du Québec.

Part des internautes utilisant les outils suivants pour gérer leur budget ou celui du ménage



Base : internautes du Québec et de l'Ontario qui déclarent gérer leur budget ou celui du ménage (n=1 881)
Utilisez-vous certains de ces outils pour la gestion de votre budget ou de celui de votre ménage?

Plus de la moitié des internautes font des placements en ligne en autonomie

Ce sont 52 % des internautes du Québec et de l’Ontario qui font des placements en ligne en autonomie, soit via leur institution financière (39 %), soit via une plateforme dédiée à l’investissement (22 %). Notons que 8 % des internautes font à la fois des investissements via leur banque et via une plateforme en ligne.

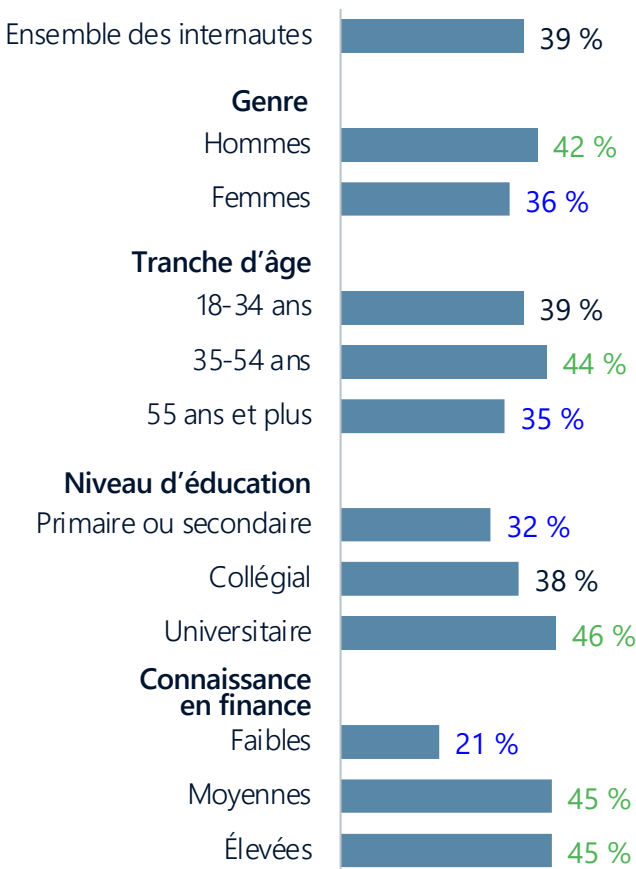
Parmi les internautes ayant répondu au questionnaire, on remarque néanmoins que certains profils sont plus susceptibles de réaliser ces types d’investissement : les hommes sont 58 % à avoir au moins l’un de ces deux placements (comparativement à 48 % des femmes), les personnes avec une éducation universitaire (62 %) et enfin, les personnes avec un niveau de connaissance élevé en finance (61 %).

Note : Les chiffres en vert indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %. Les chiffres en bleu indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %.

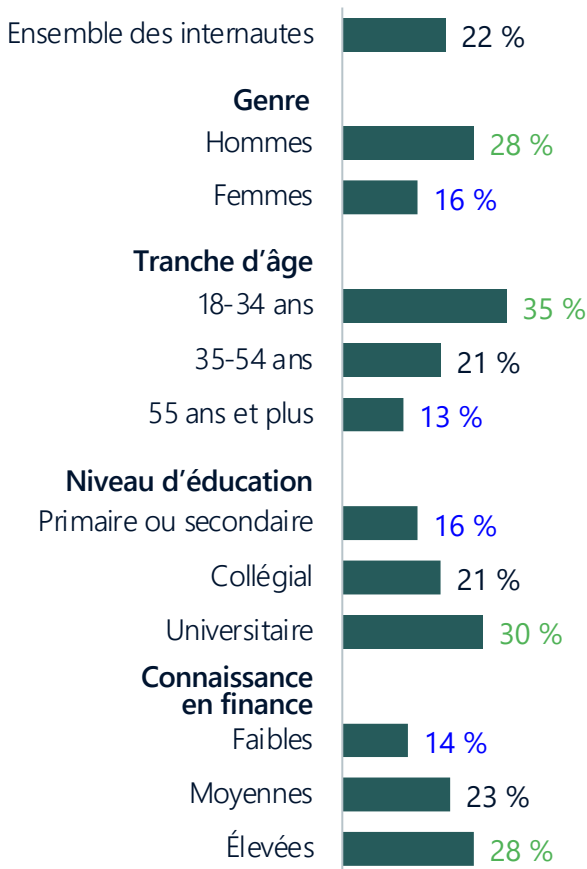
Base : internautes du Québec et de l’Ontario (n=2 046)
Lorsque vous pensez à vos placements et à votre épargne, lequel ou lesquels des énoncés suivants vous décrivent le mieux?

Part des internautes effectuant des placements en ligne en autonomie

Via leur institution bancaire

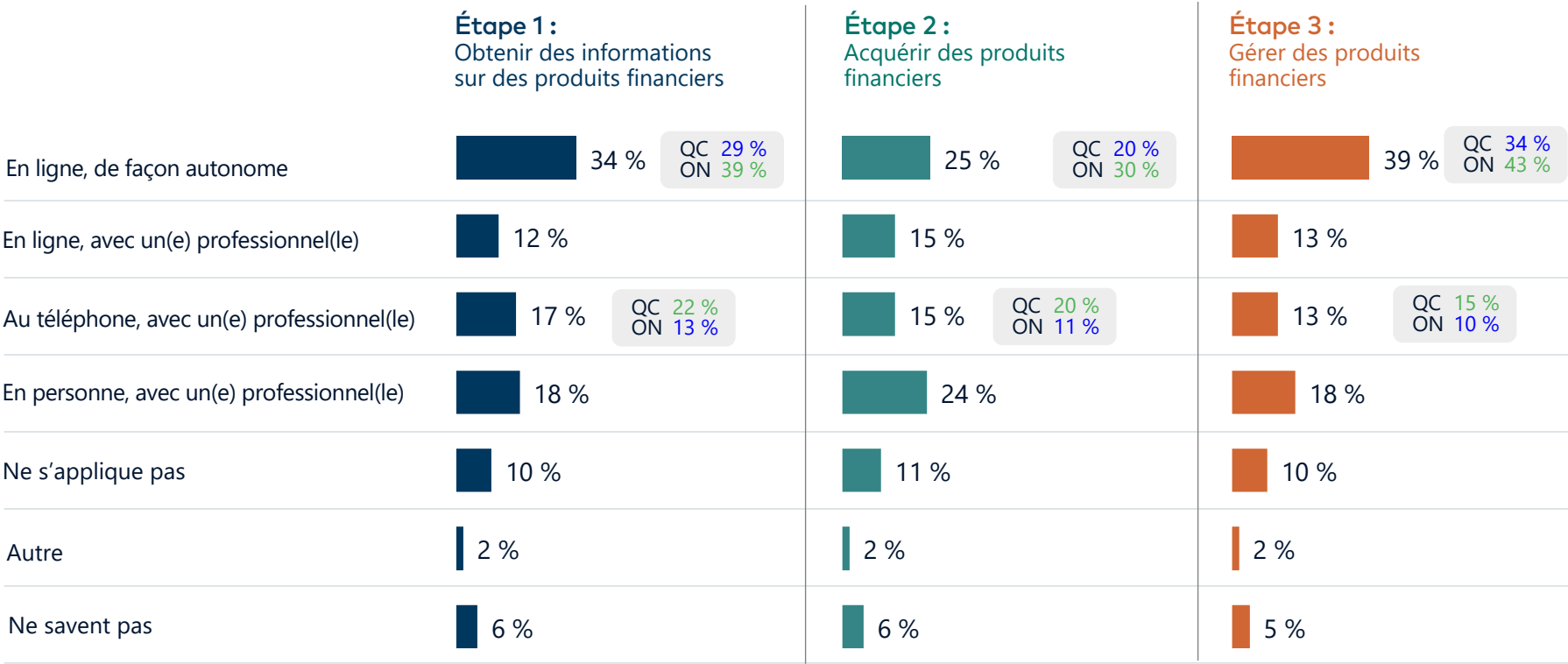


Via une plateforme d'investissement en ligne



Les internautes de l'Ontario utilisent plus souvent les outils numériques en autonomie pour rechercher, acquérir et gérer leurs produits financiers

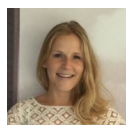
Part des internautes en fonction de leur façon préférée d'effectuer les actions suivantes



Qu’il s’agisse de rechercher, d’acquérir ou de gérer des produits financiers (comme des placements, de l’épargne ou des assurances), la préférence des internautes est d’agir en ligne et en autonomie. **Toutefois, ce comportement est significativement plus marqué chez les internautes de l’Ontario qu’au Québec.**

Base : internautes du Québec et de l'Ontario (n=2 046)
 Lorsqu'il est question de produits financiers comme des placements, une assurance ou de l'épargne, quelle est votre façon préférée d'effectuer les actions suivantes?
 Note : Les chiffres en vert indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.
 Les chiffres en bleu indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d'au moins 95 %.

Les parcours client financier à l'ère du numérique : entre autonomie numérique et accompagnement humain



Virginie Gagné

Doctorante en marketing (spécialisation en marketing bancaire)
ESG UQAM



Par Sandrine Prom Tep, Ph. D.

Professeure titulaire, marketing numérique, École des sciences de la gestion,
Département de marketing, ESG UQAM

Au Québec, la gestion des finances personnelles s'inscrit de plus en plus dans un univers numérique. Cette autonomie reste toutefois influencée par la familiarité technologique, la littératie financière, la confiance perçue et la gestion du risque qui caractérisent les différents profils d'utilisateurs. L'enquête NETendances s'est intéressée à trois moments clés du parcours client en matière de services financiers: la recherche d'information, l'acquisition et la gestion de produits financiers. Les internautes devaient préciser leur façon préférée d'effectuer chacune de ces actions, que ce soit en ligne de façon autonome ou avec le soutien d'un professionnel.

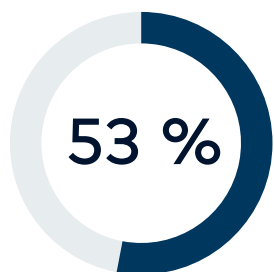
La recherche d'information constitue la première étape de ce parcours numérique. Une part importante de la population préfère se tourner vers le Web pour s'informer sur les placements, l'assurance ou l'épargne. Cette démarche s'effectue souvent de manière autonome, notamment chez les jeunes adultes et les hommes. Les femmes et les personnes plus âgées se montrent plus prudentes et accordent davantage d'importance à la validation auprès d'un professionnel. La recherche d'information marque ainsi le début d'une autonomie numérique encore inégale.

L'acquisition d'un produit financier révèle une répartition presque équivalente entre les démarches autonomes en ligne (25 %) et celles réalisées en personne avec accompagnement professionnel (24 %). Les hommes et les plus jeunes privilégient davantage l'autonomie en ligne, tandis que les femmes et les 55 ans et plus favorisent la rencontre en personne. Ces résultats soulignent la place toujours importante du contact humain dans la prise de décision financière. La gestion des produits financiers témoigne d'une plus grande aisance numérique. Cette option est privilégiée par 39 % des internautes pour le suivi de leurs comptes et placements, tendance particulièrement marquée chez les plus jeunes et les hommes.

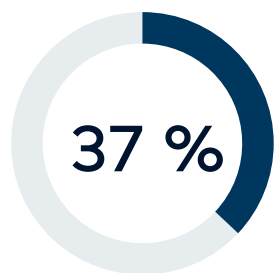
Dans l'ensemble, un mouvement de plus grande autonomie numérique se dessine, quoique nuancé selon les segments. Les écarts entre générations et genres rappellent que la capacité à gérer ses finances en ligne demeure inégale. La relation avec les conseillers ou professionnels en finance conserve un rôle déterminant. La transition numérique, pour être pleinement inclusive, doit continuer de conjuguer expertise humaine et accessibilité technologique. L'impact des moteurs de recherche incluant l'IA générative sera à observer attentivement.

37 % des internautes s'estiment capable d'acheter ou de vendre des actions bancaires en ligne

Part des internautes en mesure d'effectuer les actions suivantes



Des internautes sont capables d'obtenir une simulation pour un prêt hypothécaire ou un financement en ligne de façon autonome



Des internautes sont capables d'acheter ou de vendre des actions en ligne de façon autonome

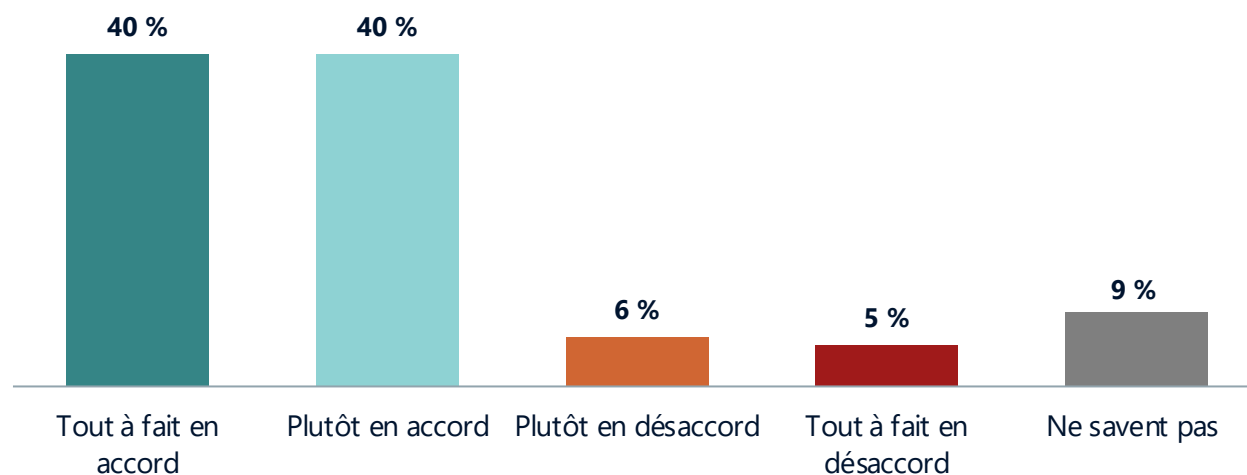
Un peu plus d'une personne internaute sur deux est capable de demander une simulation hypothécaire en ligne de façon autonome, et 37 % sont capables de vendre ou d'acheter des actions boursières.

Concernant les simulations de prêts hypothécaires, sans surprise, les internautes de 18 à 24 ans sont significativement moins nombreux(-euses) à s'estimer capable de réaliser cette tâche, comparativement aux 25-34 ans (62 %) ou aux 35-54 ans (64 %) qui sont plus susceptibles dans leur parcours de vie d'avoir déjà eu besoin d'obtenir un financement ou une hypothèque. Ce sont également les internautes du Québec (58 %) qui sont significativement plus nombreux(-euses) à se déclarer capable d'effectuer cette tâche, comparativement à l'Ontario (48 %).

Pour l'achat et la vente d'actions boursières en ligne, les internautes de 25 à 34 ans se distinguent avec 56 % d'entre elles et eux qui se déclarent capables de réaliser cette tâche. Par ailleurs, les internautes masculins sont 45 % à s'en déclarer capables, contre 30 % des femmes. Par contre, cette fois-ci, ce sont les internautes de l'Ontario (44 %) qui sont plus souvent capables de réaliser cette tâche que les internautes du Québec (31 %).

Le numérique facilite la gestion des finances de 8 internautes sur 10

Part des internautes selon leur degré d'accord avec l'énoncé :
« Les outils numériques facilitent la gestion de vos finances »



Une majorité d'internautes (80 %) estime que le numérique facilite la gestion de leurs finances. Toutefois, cette proportion est légèrement plus élevée en Ontario (82 %) qu'au Québec (78 %). Cet écart est cohérent avec d'autres données de ce rapport qui montrent que les internautes de l'Ontario sont plus susceptibles d'utiliser certaines applications de finances ou de réaliser certaines opérations en ligne.

Notons par ailleurs que la proportion d'internautes en accord avec le fait que le numérique facilite la gestion de leurs finances descend à 59 % chez celles et ceux qui se déclarent moins à l'aise avec le numérique.

Littératie financière à l'air du numérique : un pilier de l'inclusion financière moderne



Par Inès Kolli, Ph. D.

Conseillère en étude et recherche marketing à l'Académie de la transformation numérique de l'Université Laval
Chargée de cours en comportement du consommateur à l'ESG UQAM

La littératie financière représente aujourd'hui un levier essentiel pour soutenir une gestion financière personnelle à la fois éclairée et durable. Elle est définie dans la littérature comme « **la capacité des individus à traiter l'information économique et à prendre des décisions avisées en matière de planification financière, d'accumulation de patrimoine, d'endettement et de retraite** » (Lusardi & Mitchell, 2014). Dans une perspective opérationnelle, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) précise **qu'elle repose sur un ensemble de connaissances, de compétences, d'attitudes et de comportements permettant de prendre des décisions avisées et d'améliorer ainsi leur bien-être financier** (OCDE, 2023).

Par ailleurs, dans un contexte marqué par la transformation numérique, l'industrie financière connaît une profonde évolution et de nouvelles pratiques financières émergent. Les solutions numériques telles que les plateformes de paiement et de suivis de dépenses (ex.: Koho, YNAB), les crédits différés (ex.: Buy Now, Pay Later), les actifs numériques (ex.: cryptomonnaie) ou encore les applications d'investissement (ex.: Wealthsimple) offrent de nouvelles possibilités aux individus et rendent la gestion financière plus accessible et personnalisée. Toutefois, cette accessibilité accrue s'accompagne d'exigences nouvelles. Les individus doivent aujourd'hui comprendre des concepts émergents tels que les contrats numériques et la protection des données personnelles, tout en adoptant des comportements financiers sécuritaires dans un environnement en ligne. **Cette capacité constitue la littératie financière numérique.** Selon l'OCDE (2024), elle se mesure à travers trois dimensions : les connaissances financières numériques, les comportements financiers réfléchis et sécuritaires ainsi que les attitudes favorisant une vigilance accrue face aux risques en ligne (ex.: fraudes, jeux d'argent, crédit instantané).

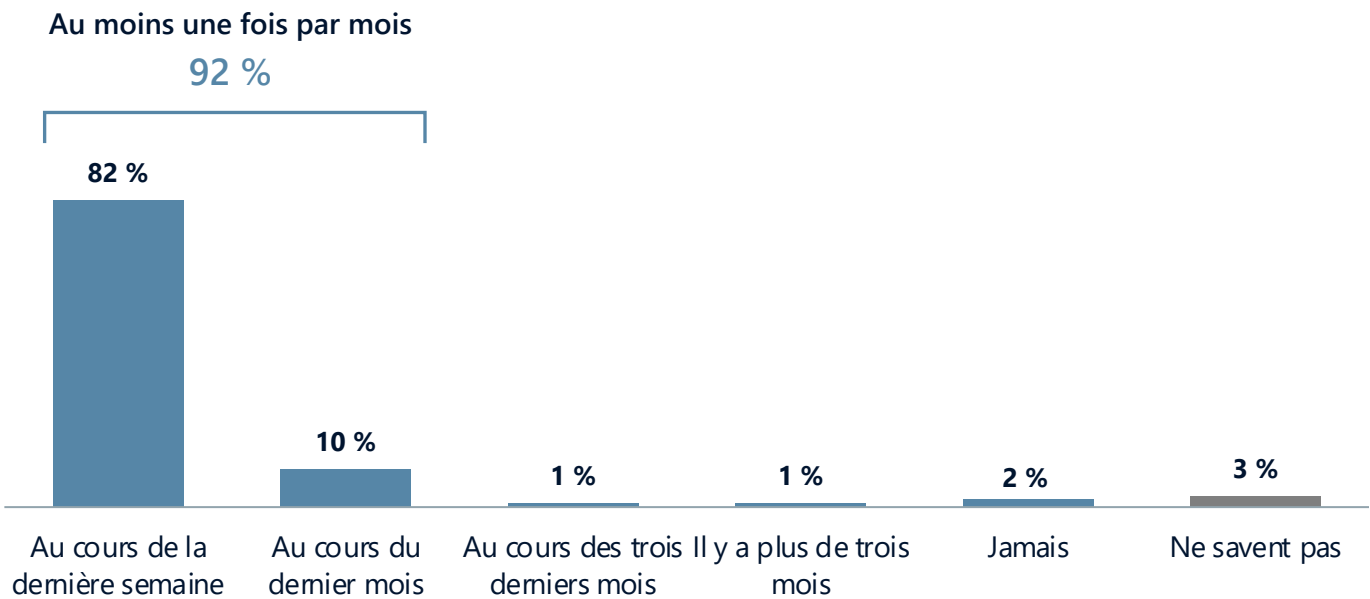
Face à cet enjeu, l'éducation financière et l'acquisition de compétences numériques de base constituent désormais des préalables indispensables à la gestion des finances personnelles dans l'environnement numérique. Cet ensemble de compétences jouent un rôle déterminant pour soutenir l'inclusion financière et atténuer les inégalités sociales.

Opérations bancaires en ligne



92 % des internautes ont effectué au moins une opération bancaire au cours du dernier mois

Part des internautes en fonction de la date de leur dernière opération bancaire en ligne



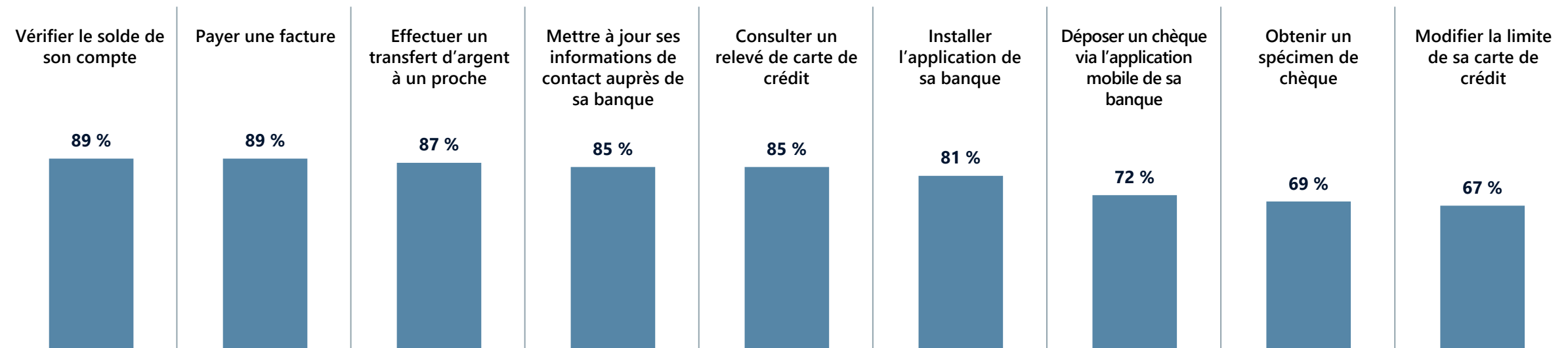
Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
À quand remonte votre dernière utilisation d'Internet pour effectuer une opération bancaire, comme consulter votre solde, payer une facture ou effectuer un transfert d'argent? Cela inclut des opérations faites à partir d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur.

Utiliser l'application ou le site Web de son institution financière est une habitude ancrée dans le quotidien de plus en plus d'internautes.

Au Québec seulement, 94 % des internautes (soit 89 % de l'ensemble des adultes) ont utilisé Internet au cours du dernier mois pour réaliser une opération bancaire. À titre comparatif, en 2015, seulement 60 % des adultes du Québec utilisaient Internet au moins une fois par mois pour effectuer des opérations bancaires (NETendances, 2016) et en 2023, il s'agissait de 74 % des adultes (NETendances, 2023). Cette activité a donc connu une croissance de 29 points de pourcentage dans les 10 dernières années, et de 15 points seulement dans les deux dernières années.

Les principales interactions en ligne avec son institution bancaire sont accessibles à la majorité des internautes

Part des internautes capables d'effectuer les actions suivantes en ligne



Les internautes se déclarent majoritairement capables de réaliser les interactions bancaires en ligne les plus communes, comme consulter le solde de son compte (89 %), payer une facture (89 %), déposer un chèque (72 %) ou encore modifier la limite d'une carte de crédit (67 %). Toutefois, les internautes avec une moins bonne aisance avec le numérique et les internautes avec un niveau de connaissance faible en finance sont significativement moins nombreux(-euses) à se déclarer capables d'effectuer ces actions.

Base : internautes du Québec et de l'Ontario qui déclarent gérer leur budget ou celui du ménage (n=2 007)
Utilisez-vous certains de ces outils pour la gestion de votre budget ou pour celle de votre ménage?

Près de 7 internautes sur 10 préfèrent obtenir leur hypothèque auprès d'un ou une professionnel(le)

Alors que nous présentions à la page précédente la capacité ou non des internautes à effectuer certaines opérations en ligne et en autonomie, ces nouvelles données nous révèlent que, dans certaines circonstances, on se tourne davantage vers un accompagnement humain. C'est le cas de 69 % des internautes au moment de magasiner une hypothèque, soit lors d'un rendez-vous en personne (49 %) soit via un accompagnement à distance (20 %). Pour bloquer ou suspendre une carte volée, 36 % des internautes se feront accompagner à distance, par exemple au téléphone, alors qu'un autre 36 % se tournera vers son application mobile.

Part des internautes en fonction de leur façon préférée d'effectuer les actions suivantes

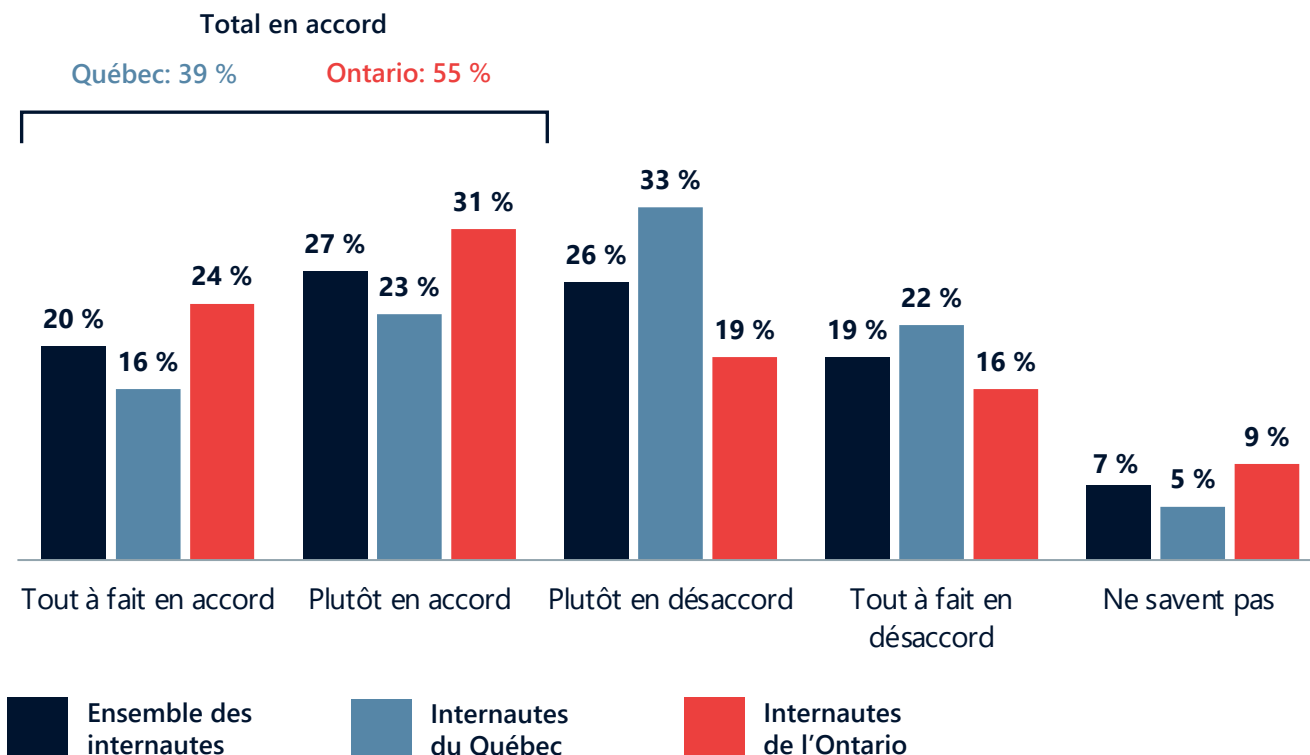
	Obtenir un financement hypothécaire, renouveler ou refinancer une hypothèque (n=1 366)	Bloquer ou suspendre une carte perdue ou volée (n=1 781)	Consulter le solde d'un compte (n=1 939)	Modifier la limite d'une carte de crédit (n=1 722)	Déposer un chèque (n=1 880)
En personne avec un(e) professionnel(le)	49 %	10 %	5 %	13 %	22 %
À distance avec un(e) professionnel(le)	20 %	36 %	6 %	21 %	5 %
Via un site Web, en autonomie	9 %	12 %	27 %	21 %	6 %
Via une application mobile, en autonomie	12 %	36 %	58 %	39 %	54 %
Autre	1 %	0 %	1 %	1 %	7 %
Ne savent pas	9 %	6 %	3 %	7 %	4 %

Base : internautes du Québec et de l'Ontario, excluant les réponses « ne s'applique pas »
De manière générale, quelle méthode privilégiez-vous pour réaliser chacune des activités suivantes?

Les internautes de l'Ontario sont davantage enclin(e)s à utiliser des institutions bancaires sans succursales physiques

Part des internautes selon leur degré d'accord avec l'énoncé :

«Vous seriez prêt(e) à utiliser uniquement des services financiers numériques, sans succursales physiques»



Alors que 55 % des internautes d'Ontario se disent prêt(e)s à utiliser uniquement des services financiers numériques, seulement 39 % des internautes du Québec partagent cet avis. Un rapport de 2022 de la firme Torys révèle que 60 % des entreprises canadienne de *fintech*, c'est-à-dire mêlant finances et technologies, étaient alors basées en Ontario, contre 15 % au Québec. Cette situation fait en sorte que les personnes résidant en Ontario sont plus susceptibles d'être exposées aux messages publicitaires de ces entreprises et d'utiliser leurs services plus tôt, ce qui pourrait expliquer cet enclin plus fort vers des services numériques dématérialisés. Par exemple, la banque en ligne pionnière au Canada Tangerine (anciennement ING Direct) possède son siège social en Ontario, tout comme la plateforme de gestion de placements en ligne Wealthsimple.

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)

Êtes-vous en accord ou non avec les énoncés suivants? B) Vous seriez prêt(e) à utiliser uniquement des services financiers numériques.

Tableaux



Tableaux

Tableau 1 – Niveau de connaissance en finance	31
Tableau 2 – Perception de son niveau de connaissance en finance par rapport aux autres adultes de la province	32
Tableau 3 – Outils utilisés pour la gestion du budget	33
Tableau 4 – Placements en épargne en autonomie en ligne	34
Tableau 5 – Méthode préférée pour obtenir des informations sur un produit financier	35
Tableau 6 – Méthode préférée pour acquérir un produit financier	36
Tableau 7 – Méthode préférée pour gérer un produit financier	37
Tableau 8 – Autonomie en matière de financement et de placements en ligne	38
Tableau 9 – Effet du numérique sur la gestion des finances	39
Tableau 10 – Date de la dernière utilisation d’Internet pour effectuer des opérations bancaires	40
Tableau 11 – Capacité à réaliser certaines opérations bancaires en ligne	41
Tableau 12 – Méthode privilégiée pour obtenir, renouveler ou refinancer une hypothèque	44
Tableau 13 – Méthode privilégiée pour bloquer ou suspendre une carte de crédit perdue ou volée	45
Tableau 14 – Méthode privilégiée pour modifier la limite d’une carte de crédit	46
Tableau 15 – Méthode privilégiée pour consulter le solde de son compte	47
Tableau 16 – Méthode privilégiée pour déposer un chèque	48
Tableau 17 – Disposition à utiliser seulement des services financiers numériques	49

Notes :

Les chiffres en **vert** indiquent des résultats significativement supérieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %.

Les chiffres en **bleu** indiquent des résultats significativement inférieurs au total, dans un intervalle de confiance d’au moins 95 %.

Lorsque des données ont été remplacées par le symbole *, cela signifie que l’échantillon de personnes répondantes était trop faible pour que les données soient représentatives.

TABLEAU 1

Niveau de connaissance en finance

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Faible (0 à 5 bonnes réponses sur 11)	27 %	24 %	29 %	40 %	25 %	31 %	20 %	25 %	18 %	33 %	37 %	28 %	15 %	50 %	40 %	27 %	18 %	11 %	24 %	29 %
Moyen (6 à 8 bonnes réponses sur 11)	41 %	35 %	46 %	40 %	46 %	38 %	41 %	35 %	46 %	36 %	41 %	44 %	37 %	34 %	39 %	48 %	42 %	42 %	41 %	40 %
Élevé (9 à 11 bonnes réponses sur 11)	33 %	41 %	25 %	20 %	29 %	31 %	38 %	40 %	37 %	31 %	21 %	27 %	48 %	16 %	22 %	25 %	40 %	47 %	35 %	31 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Basé le résultat des répondants à un quiz noté sur 11.

TABLEAU 2

Perception de son niveau de connaissance en finance par rapport aux autres adultes de la province

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Très faibles	5 %	4 %	6 %	3 %	4 %	4 %	6 %	9 %	3 %	2 %	8 %	5 %	2 %	11 %	6 %	4 %	6 %	2 %	7 %	3 %
Assez faibles	17 %	14 %	21 %	33 %	24 %	19 %	12 %	12 %	11 %	8 %	23 %	19 %	10 %	22 %	24 %	13 %	16 %	12 %	19 %	15 %
Moyennes	47 %	44 %	50 %	31 %	43 %	49 %	51 %	53 %	53 %	50 %	44 %	50 %	49 %	44 %	45 %	55 %	50 %	48 %	46 %	48 %
Assez élevées	20 %	27 %	13 %	16 %	23 %	17 %	19 %	18 %	25 %	22 %	13 %	19 %	27 %	6 %	12 %	23 %	21 %	30 %	17 %	22 %
Très élevées	5 %	6 %	3 %	3 %	4 %	5 %	9 %	5 %	3 %	1 %	4 %	2 %	6 %	4 %	4 %	2 %	5 %	7 %	5 %	4 %
Ne savent pas	6 %	5 %	6 %	14 %	2 %	6 %	2 %	4 %	4 %	15 %	6 %	5 %	5 %	9 %	9 %	2 %	2 %	1 %	4 %	7 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Comment évalueriez-vous vos connaissances générales en matière financière par rapport aux autres adultes du Québec/de l'Ontario?

TABLEAU 3

Outils utilisés pour la gestion du budget

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Le site ou l'application de son institution financière	18 %	18 %	19 %	24 %	25 %	23 %	14 %	14 %	14 %	7 %	17 %	15 %	21 %	18 %	18 %	25 %	14 %	20 %	18 %	18 %
Un site, une application ou un logiciel dédié à la gestion du budget	7 %	8 %	6 %	11 %	11 %	10 %	4 %	5 %	3 %	1 %	5 %	7 %	9 %	8 %	4 %	8 %	7 %	9 %	4 %	10 %
Un tableur ou chiffrier (p. ex. Excel)	26 %	28 %	24 %	16 %	35 %	32 %	32 %	16 %	24 %	20 %	15 %	25 %	38 %	16 %	17 %	25 %	26 %	37 %	23 %	29 %
Un cahier, une feuille de papier ou un agenda	31 %	27 %	36 %	35 %	40 %	29 %	30 %	27 %	28 %	24 %	35 %	30 %	28 %	33 %	35 %	36 %	31 %	28 %	32 %	31 %
Un service d'aide à la gestion budgétaire	5 %	5 %	4 %	5 %	10 %	4 %	6 %	2 %	2 %	0 %	3 %	6 %	5 %	3 %	5 %	8 %	3 %	5 %	3 %	6 %
Aucun de ces outils	32 %	35 %	30 %	24 %	19 %	26 %	35 %	48 %	42 %	34 %	34 %	37 %	27 %	33 %	31 %	33 %	37 %	28 %	35 %	30 %
Ne gèrent pas personnellement leur budget	5 %	5 %	5 %	15 %	3 %	3 %	2 %	0 %	2 %	19 %	8 %	2 %	4 %	9 %	8 %	3 %	2 %	1 %	4 %	6 %
Ne savent pas	1 %	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %	0 %	1 %	0 %	3 %	3 %	1 %	1 %	1 %	2 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Utilisez-vous certains de ces outils pour la gestion de votre budget ou pour celle de votre ménage?

TABLEAU 4

Placement et épargne en autonomie en ligne

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
S'occupent de certains de leurs placements en autonomie, via leur institution financière	39 %	42 %	36 %	27 %	46 %	42 %	47 %	38 %	35 %	28 %	33 %	38 %	46 %	22 %	33 %	42 %	41 %	49 %	39 %	39 %
S'occupent de certains de leurs placements en autonomie, via des plateformes d'investissement en ligne	22 %	28 %	16 %	28 %	40 %	22 %	20 %	14 %	12 %	13 %	16 %	21 %	30 %	20 %	16 %	20 %	20 %	30 %	21 %	24 %
Ne font aucun placement	21 %	18 %	25 %	28 %	16 %	15 %	20 %	22 %	28 %	27 %	32 %	22 %	10 %	48 %	32 %	25 %	19 %	8 %	22 %	20 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)

Lorsque vous pensez à vos placements et à votre épargne, lequel ou lesquels des énoncés suivants vous décrivent le mieux?

TABLEAU 5

Méthode préférée pour obtenir des informations sur un produit financier

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En ligne, de façon autonome	34 %	39 %	29 %	49 %	45 %	38 %	35 %	23 %	28 %	16 %	25 %	37 %	42 %	33 %	27 %	36 %	32 %	44 %	29 %	39 %
En ligne, avec un(e) professionnel(le)	12 %	12 %	12 %	8 %	20 %	15 %	14 %	7 %	7 %	8 %	9 %	11 %	15 %	2 %	10 %	8 %	14 %	18 %	10 %	13 %
Au téléphone, avec un(e) professionnel(le)	17 %	17 %	18 %	12 %	12 %	10 %	18 %	27 %	20 %	28 %	20 %	16 %	15 %	14 %	19 %	22 %	16 %	19 %	22 %	13 %
En personne, avec un(e) professionnel(le)	18 %	15 %	22 %	9 %	14 %	14 %	21 %	26 %	23 %	22 %	17 %	21 %	18 %	14 %	19 %	14 %	26 %	13 %	17 %	19 %
Ne s'applique pas	10 %	9 %	10 %	6 %	3 %	11 %	9 %	13 %	17 %	7 %	16 %	9 %	4 %	24 %	14 %	8 %	9 %	3 %	14 %	6 %
Autre	2 %	3 %	1 %	3 %	1 %	7 %	1 %	1 %	1 %	0 %	4 %	2 %	1 %	2 %	1 %	7 %	1 %	1 %	3 %	1 %
Ne savent pas	6 %	5 %	7 %	14 %	5 %	6 %	2 %	2 %	2 %	18 %	8 %	4 %	5 %	7 %	10 %	4 %	2 %	2 %	3 %	9 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Lorsqu'il est question de produits financiers comme des placements, une assurance ou de l'épargne, quelle est votre façon préférée d'effectuer les actions suivantes? A) Obtenir des informations en vue d'acquérir des produits financiers

TABLEAU 6

Méthode préférée pour acquérir un produit financier

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En ligne, de façon autonome	25 %	29 %	22 %	28 %	34 %	29 %	29 %	20 %	20 %	11 %	19 %	29 %	30 %	25 %	20 %	27 %	21 %	34 %	20 %	30 %
En ligne, avec un(e) professionnel(le)	15 %	15 %	15 %	17 %	21 %	18 %	16 %	13 %	10 %	6 %	9 %	15 %	21 %	10 %	14 %	12 %	18 %	20 %	12 %	19 %
Au téléphone, avec un(e) professionnel(le)	15 %	14 %	17 %	14 %	13 %	12 %	13 %	19 %	17 %	25 %	18 %	16 %	13 %	11 %	21 %	14 %	14 %	15 %	20 %	11 %
En personne, avec un(e) professionnel(le)	24 %	21 %	27 %	18 %	22 %	17 %	27 %	32 %	27 %	23 %	24 %	25 %	22 %	18 %	21 %	25 %	33 %	20 %	25 %	23 %
Ne s'applique pas	11 %	11 %	11 %	7 %	3 %	12 %	10 %	12 %	21 %	15 %	17 %	10 %	7 %	24 %	14 %	10 %	10 %	7 %	16 %	7 %
Autre	2 %	3 %	1 %	3 %	1 %	6 %	1 %	1 %	1 %	0 %	3 %	1 %	1 %	2 %	1 %	7 %	1 %	1 %	3 %	1 %
Ne savent pas	6 %	6 %	7 %	13 %	6 %	6 %	4 %	2 %	2 %	18 %	8 %	4 %	6 %	7 %	9 %	5 %	3 %	3 %	3 %	9 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Lorsqu'il est question de produits financiers comme des placements, une assurance ou de l'épargne, quelle est votre façon préférée d'effectuer les actions suivantes? B) Acquérir des produits financiers

TABLEAU 7

Méthode préférée pour gérer un produit financier

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En ligne, de façon autonome	39 %	43 %	35 %	49 %	47 %	40 %	42 %	36 %	26 %	25 %	33 %	37 %	46 %	37 %	36 %	39 %	37 %	47 %	34 %	43 %
En ligne, avec un(e) professionnel(le)	13 %	12 %	15 %	15 %	19 %	17 %	12 %	7 %	9 %	11 %	9 %	15 %	15 %	7 %	12 %	11 %	14 %	15 %	11 %	15 %
Au téléphone, avec un(e) professionnel(le)	13 %	12 %	13 %	10 %	11 %	10 %	13 %	15 %	18 %	13 %	13 %	12 %	13 %	7 %	10 %	15 %	12 %	17 %	15 %	10 %
En personne, avec un(e) professionnel(le)	18 %	17 %	19 %	7 %	14 %	15 %	17 %	29 %	22 %	19 %	19 %	22 %	15 %	10 %	18 %	22 %	23 %	14 %	20 %	16 %
Ne s'applique pas	10 %	10 %	10 %	4 %	4 %	12 %	10 %	10 %	19 %	12 %	16 %	9 %	5 %	26 %	12 %	10 %	10 %	4 %	14 %	6 %
Autre	2 %	1 %	2 %	3 %	1 %	2 %	2 %	2 %	1 %	2 %	2 %	1 %	2 %	3 %	2 %	0 %	1 %	1 %	2 %	1 %
Ne savent pas	5 %	5 %	6 %	13 %	5 %	4 %	3 %	2 %	3 %	15 %	7 %	4 %	5 %	6 %	10 %	3 %	2 %	2 %	2 %	8 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Lorsqu'il est question de produits financiers comme des placements, une assurance ou de l'épargne, quelle est votre façon préférée d'effectuer les actions suivantes? B) Gérer vos produits financiers

TABLEAU 8

Autonomie en matière de financement et de placements en ligne

		Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
	Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Acheter ou vendre des actions en ligne																				
Oui	37 %	45 %	30 %	41 %	56 %	38 %	42 %	33 %	24 %	14 %	27 %	37 %	48 %	23 %	31 %	38 %	34 %	50 %	31 %	44 %
Non	31 %	28 %	35 %	35 %	28 %	33 %	36 %	33 %	28 %	26 %	34 %	34 %	27 %	34 %	34 %	28 %	38 %	30 %	36 %	27 %
Ne s'applique pas	31 %	27 %	35 %	24 %	16 %	30 %	21 %	34 %	47 %	58 %	37 %	29 %	25 %	39 %	35 %	34 %	28 %	19 %	32 %	30 %
Utiliser Internet pour obtenir la simulation d'un prêt hypothécaire ou d'un financement																				
Oui	53 %	57 %	48 %	38 %	62 %	62 %	67 %	54 %	38 %	28 %	42 %	52 %	64 %	30 %	37 %	63 %	56 %	67 %	58 %	48 %
Non	22 %	22 %	22 %	40 %	17 %	21 %	21 %	20 %	17 %	26 %	30 %	23 %	14 %	31 %	35 %	17 %	25 %	15 %	22 %	22 %
Ne s'applique pas	25 %	21 %	29 %	22 %	21 %	17 %	11 %	26 %	43 %	44 %	27 %	26 %	22 %	35 %	29 %	19 %	19 %	18 %	19 %	30 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

TABLEAU 9

Effet du numérique sur la gestion des finances

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
TOTAL en accord	46 %	45 %	46 %	47 %	39 %	35 %	43 %	53 %	57 %	48 %	45 %	49 %	44 %	42 %	51 %	46 %	49 %	40 %	45 %	46 %
Tout à fait en accord	40 %	40 %	41 %	37 %	52 %	46 %	49 %	35 %	29 %	25 %	33 %	38 %	49 %	32 %	32 %	38 %	42 %	54 %	39 %	42 %
Plutôt en accord	40 %	39 %	40 %	31 %	33 %	31 %	37 %	49 %	56 %	41 %	38 %	41 %	41 %	35 %	39 %	38 %	45 %	38 %	39 %	40 %
TOTAL en désaccord	11 %	11 %	10 %	19 %	11 %	10 %	10 %	8 %	8 %	12 %	13 %	14 %	6 %	20 %	17 %	12 %	9 %	6 %	12 %	9 %
Plutôt en désaccord	6 %	6 %	5 %	16 %	6 %	4 %	5 %	4 %	2 %	7 %	6 %	9 %	3 %	7 %	12 %	8 %	5 %	3 %	6 %	6 %
Tout à fait en désaccord	5 %	5 %	5 %	4 %	5 %	7 %	4 %	4 %	7 %	5 %	7 %	6 %	3 %	12 %	6 %	4 %	5 %	3 %	6 %	4 %
Ne savent pas	9 %	10 %	8 %	13 %	4 %	12 %	3 %	8 %	6 %	20 %	14 %	6 %	5 %	10 %	12 %	12 %	4 %	2 %	9 %	8 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Êtes-vous en accord ou non avec les énoncés suivants? A) Les outils numériques facilitent la gestion de vos finances

TABLEAU 10

Date de la dernière utilisation d'Internet pour effectuer des opérations bancaires

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Au cours de la dernière semaine	82 %	81 %	82 %	60 %	82 %	80 %	90 %	89 %	87 %	75 %	79 %	81 %	85 %	66 %	76 %	86 %	86 %	89 %	85 %	78 %
Au cours du dernier mois	10 %	12 %	8 %	21 %	13 %	13 %	5 %	7 %	7 %	3 %	10 %	12 %	8 %	17 %	13 %	8 %	11 %	7 %	9 %	11 %
Au cours des trois derniers mois	1 %	2 %	1 %	5 %	3 %	0 %	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %	1 %	3 %	1 %	2 %	1 %	1 %	1 %	2 %
Il y a plus de trois mois	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	2 %	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	3 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	2 %
Jamais	2 %	1 %	3 %	1 %	0 %	2 %	1 %	3 %	4 %	4 %	3 %	2 %	1 %	5 %	3 %	2 %	0 %	1 %	2 %	2 %
Ne savent pas	3 %	3 %	3 %	12 %	2 %	2 %	0 %	1 %	0 %	15 %	4 %	2 %	4 %	2 %	6 %	1 %	1 %	0 %	1 %	6 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
À quand remonte votre dernière utilisation d'Internet pour effectuer une opération bancaire, comme consulter votre solde, payer une facture ou effectuer un transfert d'argent? Cela inclut des opérations faites à partir d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un ordinateur.

TABLEAU 11

Capacité à réaliser certaines opérations bancaires en ligne (1 de 3)

		Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
	Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Vérifier le solde de son compte																				
Oui	89 %	89 %	88 %	78 %	89 %	93 %	93 %	94 %	88 %	78 %	85 %	89 %	93 %	78 %	85 %	91 %	91 %	95 %	90 %	88 %
Non	5 %	6 %	4 %	7 %	7 %	3 %	5 %	4 %	4 %	2 %	7 %	5 %	2 %	10 %	5 %	5 %	5 %	2 %	6 %	3 %
Ne s'applique pas	6 %	5 %	7 %	15 %	4 %	4 %	1 %	3 %	6 %	19 %	7 %	6 %	5 %	8 %	9 %	4 %	4 %	2 %	3 %	9 %
Payer une facture																				
Oui	89 %	90 %	89 %	74 %	92 %	92 %	93 %	94 %	91 %	78 %	86 %	89 %	93 %	80 %	87 %	92 %	86 %	97 %	89 %	89 %
Non	5 %	6 %	4 %	13 %	4 %	4 %	5 %	4 %	3 %	2 %	6 %	7 %	2 %	8 %	4 %	5 %	10 %	2 %	6 %	4 %
Ne s'applique pas	5 %	4 %	7 %	13 %	4 %	4 %	1 %	2 %	5 %	18 %	7 %	4 %	4 %	9 %	9 %	3 %	4 %	1 %	4 %	7 %
Effectuer un transfert d'argent																				
Oui	87 %	87 %	86 %	77 %	91 %	90 %	90 %	91 %	86 %	71 %	84 %	87 %	89 %	70 %	85 %	91 %	88 %	94 %	89 %	84 %
Non	7 %	7 %	7 %	8 %	6 %	5 %	8 %	6 %	9 %	8 %	7 %	8 %	6 %	15 %	6 %	6 %	8 %	4 %	6 %	7 %
Ne s'applique pas	6 %	6 %	6 %	15 %	3 %	6 %	1 %	3 %	4 %	19 %	7 %	4 %	6 %	11 %	9 %	2 %	4 %	1 %	3 %	8 %

TABLEAU 11

Capacité à réaliser certaines opérations bancaires en ligne (2 de 3)

		Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
	Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Mettre à jour ses informations de contact auprès de sa banque																				
Oui	85 %	87 %	84 %	82 %	88 %	87 %	88 %	89 %	85 %	69 %	80 %	86 %	90 %	69 %	80 %	87 %	88 %	95 %	86 %	85 %
Non	7 %	6 %	7 %	6 %	8 %	5 %	9 %	7 %	4 %	6 %	9 %	8 %	4 %	12 %	8 %	7 %	7 %	4 %	7 %	6 %
Ne s'applique pas	8 %	6 %	9 %	12 %	4 %	8 %	2 %	4 %	10 %	24 %	11 %	6 %	6 %	15 %	12 %	6 %	5 %	1 %	6 %	9 %
Consulter un relevé de carte de crédit																				
Oui	85 %	87 %	84 %	72 %	88 %	86 %	88 %	89 %	88 %	77 %	79 %	87 %	90 %	65 %	81 %	92 %	85 %	94 %	86 %	84 %
Non	6 %	6 %	6 %	6 %	7 %	5 %	8 %	7 %	4 %	5 %	7 %	6 %	4 %	13 %	7 %	4 %	6 %	3 %	6 %	6 %
Ne s'applique pas	8 %	7 %	10 %	22 %	5 %	9 %	3 %	4 %	7 %	16 %	13 %	7 %	5 %	18 %	12 %	3 %	8 %	3 %	7 %	10 %
Installer l'application de sa banque																				
Oui	81 %	83 %	79 %	78 %	87 %	90 %	90 %	86 %	72 %	42 %	78 %	79 %	85 %	67 %	74 %	83 %	86 %	91 %	82 %	80 %
Non	8 %	7 %	10 %	7 %	7 %	5 %	7 %	7 %	14 %	18 %	10 %	10 %	6 %	13 %	12 %	5 %	8 %	6 %	9 %	8 %
Ne s'applique pas	10 %	9 %	11 %	15 %	6 %	5 %	2 %	7 %	13 %	38 %	11 %	11 %	9 %	16 %	14 %	11 %	6 %	3 %	8 %	13 %

TABLEAU 11

Capacité à réaliser certaines opérations bancaires en ligne (3 de 3)

		Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
	Total	Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
Déposer un chèque via l'application mobile de sa banque																				
Oui	72 %	74 %	71 %	70 %	84 %	83 %	81 %	75 %	58 %	33 %	67 %	73 %	77 %	54 %	62 %	76 %	75 %	86 %	71 %	74 %
Non	15 %	15 %	16 %	15 %	12 %	8 %	16 %	15 %	21 %	30 %	18 %	16 %	12 %	21 %	23 %	13 %	18 %	8 %	19 %	13 %
Ne s'applique pas	12 %	11 %	12 %	15 %	4 %	9 %	2 %	10 %	20 %	35 %	14 %	11 %	10 %	21 %	14 %	10 %	6 %	6 %	9 %	14 %
Obtenir un spécimen de chèque																				
Oui	69 %	71 %	67 %	67 %	77 %	79 %	81 %	69 %	57 %	30 %	61 %	75 %	73 %	55 %	62 %	76 %	67 %	80 %	74 %	65 %
Non	16 %	15 %	18 %	15 %	15 %	12 %	13 %	22 %	19 %	23 %	23 %	14 %	12 %	26 %	21 %	11 %	19 %	12 %	16 %	17 %
Ne s'applique pas	14 %	14 %	14 %	18 %	8 %	9 %	5 %	9 %	23 %	45 %	15 %	11 %	15 %	15 %	17 %	12 %	14 %	7 %	9 %	18 %
Modifier la limite de sa carte de crédit																				
Oui	67 %	68 %	65 %	53 %	81 %	72 %	72 %	71 %	58 %	39 %	55 %	67 %	79 %	47 %	51 %	77 %	69 %	81 %	67 %	67 %
Non	19 %	20 %	18 %	33 %	12 %	16 %	20 %	20 %	20 %	21 %	27 %	21 %	11 %	28 %	32 %	15 %	19 %	12 %	20 %	19 %
Ne s'applique pas	14 %	11 %	16 %	14 %	7 %	13 %	7 %	9 %	20 %	38 %	18 %	12 %	11 %	21 %	17 %	7 %	12 %	7 %	12 %	15 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

TABLEAU 12

Méthode privilégiée pour obtenir, renouveler ou refinancer une hypothèque

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En personne, avec un(e) professionnel(le)	34 %	35 %	33 %	33 %	38 %	46 %	39 %	32 %	22 %	16 %	29 %	38 %	36 %	18 %	28 %	40 %	35 %	38 %	33 %	34 %
À distance, avec un(e) professionnel(le)	14 %	14 %	15 %	15 %	21 %	18 %	15 %	13 %	7 %	5 %	12 %	13 %	17 %	7 %	13 %	11 %	12 %	23 %	16 %	13 %
Via une application mobile, en autonomie	8 %	9 %	7 %	7 %	16 %	6 %	15 %	6 %	3 %	0 %	8 %	9 %	8 %	5 %	7 %	7 %	13 %	10 %	7 %	9 %
Via un site Web, en autonomie	6 %	8 %	3 %	9 %	4 %	4 %	8 %	7 %	6 %	0 %	4 %	7 %	7 %	4 %	7 %	5 %	7 %	6 %	4 %	7 %
Ne s'applique pas	31 %	27 %	34 %	24 %	15 %	23 %	20 %	39 %	52 %	55 %	37 %	30 %	25 %	54 %	35 %	36 %	28 %	18 %	33 %	28 %
Autre	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	0 %	1 %	1 %	2 %	0 %	1 %	0 %	2 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	1 %
Ne savent pas	6 %	6 %	6 %	12 %	3 %	2 %	1 %	3 %	7 %	21 %	8 %	3 %	5 %	7 %	10 %	1 %	4 %	3 %	4 %	7 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
De manière générale, quelle méthode privilégiez-vous pour réaliser chacune des activités suivantes?
A) Obtenir un financement hypothécaire, renouveler ou refinancer votre hypothèque

TABLEAU 13

Méthode privilégiée pour bloquer ou suspendre une carte de crédit perdue ou volée

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En personne, avec un(e) professionnel(le)	9 %	10 %	8 %	9 %	9 %	9 %	9 %	6 %	13 %	9 %	8 %	12 %	8 %	13 %	11 %	10 %	8 %	7 %	6 %	12 %
À distance, avec un(e) professionnel(le)	32 %	30 %	33 %	31 %	28 %	26 %	33 %	36 %	36 %	34 %	29 %	33 %	34 %	28 %	31 %	29 %	36 %	33 %	33 %	31 %
Via une application mobile, en autonomie	32 %	31 %	33 %	32 %	47 %	38 %	36 %	29 %	18 %	10 %	29 %	34 %	33 %	19 %	27 %	30 %	36 %	39 %	34 %	30 %
Via un site Web, en autonomie	11 %	13 %	9 %	6 %	7 %	9 %	10 %	17 %	17 %	14 %	11 %	10 %	12 %	6 %	11 %	17 %	11 %	11 %	11 %	12 %
Ne s'applique pas	10 %	11 %	9 %	12 %	2 %	17 %	9 %	7 %	12 %	11 %	15 %	9 %	5 %	25 %	8 %	11 %	7 %	6 %	11 %	8 %
Autre	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Ne savent pas	5 %	4 %	6 %	10 %	6 %	1 %	1 %	4 %	3 %	19 %	7 %	2 %	6 %	5 %	10 %	1 %	1 %	3 %	3 %	7 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
De manière générale, quelle méthode privilégiez-vous pour réaliser chacune des activités suivantes? B) Bloquer ou suspendre une carte de crédit perdue ou volée

TABLEAU 14

Méthode privilégiée pour modifier la limite d'une carte de crédit

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En personne, avec un(e) professionnel(le)	11 %	11 %	10 %	17 %	11 %	10 %	9 %	9 %	8 %	11 %	11 %	12 %	9 %	10 %	14 %	11 %	11 %	7 %	8 %	13 %
À distance, avec un(e) professionnel(le)	18 %	20 %	16 %	18 %	18 %	26 %	19 %	13 %	16 %	17 %	18 %	20 %	18 %	14 %	19 %	28 %	18 %	18 %	20 %	17 %
Via une application mobile, en autonomie	34 %	32 %	36 %	34 %	51 %	33 %	45 %	29 %	23 %	9 %	32 %	35 %	36 %	24 %	29 %	27 %	41 %	45 %	36 %	32 %
Via un site Web, en autonomie	18 %	20 %	15 %	9 %	13 %	15 %	14 %	31 %	24 %	14 %	12 %	17 %	24 %	11 %	14 %	18 %	20 %	19 %	16 %	19 %
Ne s'applique pas	13 %	12 %	13 %	13 %	3 %	13 %	8 %	14 %	20 %	25 %	17 %	12 %	9 %	26 %	12 %	12 %	9 %	9 %	14 %	11 %
Autre	1 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	0 %	2 %	1 %	1 %	0 %	3 %	2 %	0 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Ne savent pas	6 %	5 %	7 %	10 %	3 %	1 %	2 %	5 %	7 %	20 %	8 %	3 %	6 %	8 %	10 %	3 %	2 %	2 %	4 %	7 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
De manière générale, quelle méthode privilégiez-vous pour réaliser chacune des activités suivantes? C) Modifier la limite d'une carte de crédit

TABLEAU 15

Méthode privilégiée pour consulter le solde de son compte

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En personne, avec un(e) professionnel(le)	5 %	7 %	4 %	10 %	8 %	5 %	3 %	4 %	5 %	1 %	4 %	9 %	4 %	8 %	7 %	9 %	2 %	3 %	4 %	7 %
À distance, avec un(e) professionnel(le)	6 %	8 %	4 %	10 %	9 %	10 %	3 %	2 %	3 %	2 %	7 %	8 %	4 %	6 %	12 %	6 %	4 %	4 %	5 %	6 %
Via une application mobile, en autonomie	57 %	53 %	61 %	64 %	67 %	63 %	72 %	56 %	37 %	24 %	54 %	57 %	60 %	44 %	50 %	48 %	66 %	69 %	58 %	56 %
Via un site Web, en autonomie	26 %	28 %	24 %	6 %	14 %	17 %	18 %	34 %	51 %	53 %	26 %	23 %	28 %	28 %	23 %	33 %	26 %	23 %	28 %	24 %
Ne s'applique pas	2 %	1 %	2 %	0 %	0 %	3 %	3 %	0 %	3 %	3 %	2 %	2 %	1 %	6 %	1 %	2 %	0 %	1 %	1 %	2 %
Autre	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %	2 %	0 %	0 %	1 %	1 %	1 %	2 %	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	0 %
Ne savent pas	3 %	3 %	3 %	9 %	2 %	2 %	1 %	1 %	0 %	15 %	5 %	0 %	3 %	3 %	7 %	0 %	1 %	0 %	1 %	5 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
De manière générale, quelle méthode privilégiez-vous pour réaliser chacune des activités suivantes? D) Consulter le solde de votre compte

TABLEAU 16

Méthode privilégiée pour déposer un chèque

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
En personne, avec un(e) professionnel(le)	21 %	25 %	18 %	15 %	19 %	25 %	17 %	22 %	27 %	24 %	22 %	27 %	17 %	25 %	25 %	31 %	21 %	15 %	20 %	23 %
À distance, avec un(e) professionnel(le)	5 %	7 %	4 %	13 %	9 %	7 %	3 %	1 %	3 %	3 %	5 %	7 %	4 %	4 %	9 %	9 %	3 %	4 %	5 %	6 %
Via une application mobile, en autonomie	51 %	48 %	55 %	54 %	64 %	50 %	65 %	54 %	36 %	18 %	46 %	51 %	56 %	36 %	41 %	43 %	59 %	64 %	53 %	50 %
Via un site Web, en autonomie	6 %	6 %	6 %	3 %	5 %	4 %	5 %	5 %	12 %	7 %	5 %	4 %	8 %	2 %	5 %	7 %	5 %	7 %	6 %	6 %
Ne s'applique pas	5 %	4 %	5 %	1 %	1 %	8 %	3 %	6 %	7 %	10 %	6 %	5 %	3 %	13 %	6 %	4 %	4 %	1 %	6 %	4 %
Autre	7 %	6 %	7 %	3 %	0 %	5 %	5 %	11 %	11 %	16 %	7 %	6 %	7 %	9 %	5 %	5 %	6 %	7 %	8 %	6 %
Ne savent pas	4 %	4 %	5 %	11 %	2 %	1 %	1 %	1 %	4 %	20 %	7 %	1 %	4 %	5 %	9 %	0 %	1 %	1 %	3 %	6 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
De manière générale, quelle méthode privilégiez-vous pour réaliser chacune des activités suivantes? F) Déposer un chèque

TABLEAU 17

Disposition à utiliser seulement des services financiers numériques

	Total	Genre		Tranche d'âge							Niveau d'éducation			Revenus familiaux					Province	
		Homme	Femme	18-24 ans	25-34 ans	35-44 ans	45-54 ans	55-64 ans	65-74 ans	75 ans et plus	Primaire ou Secondaire	Collégial	Universitaire	Moins de 25k \$	25-49k \$	50-69k \$	70-99k \$	100k \$ et plus	Québec	Ontario
TOTAL en accord	47 %	51 %	43 %	47 %	59 %	52 %	52 %	47 %	35 %	24 %	38 %	45 %	58 %	46 %	37 %	44 %	51 %	59 %	39 %	55 %
Tout à fait en accord	20 %	21 %	20 %	20 %	31 %	21 %	24 %	22 %	8 %	1 %	14 %	18 %	27 %	16 %	14 %	20 %	23 %	27 %	16 %	24 %
Plutôt d'accord	27 %	31 %	24 %	27 %	28 %	31 %	28 %	25 %	27 %	23 %	24 %	27 %	31 %	30 %	23 %	23 %	28 %	32 %	23 %	31 %
TOTAL en désaccord	45 %	43 %	47 %	40 %	34 %	43 %	43 %	48 %	56 %	57 %	51 %	47 %	37 %	39 %	50 %	51 %	44 %	40 %	55 %	35 %
Plutôt en désaccord	26 %	26 %	26 %	30 %	24 %	31 %	24 %	22 %	25 %	25 %	29 %	26 %	22 %	19 %	27 %	30 %	27 %	23 %	33 %	19 %
Tout à fait en désaccord	19 %	17 %	21 %	10 %	11 %	12 %	20 %	25 %	30 %	31 %	22 %	21 %	14 %	20 %	22 %	21 %	16 %	17 %	22 %	16 %
Ne savent pas	7 %	6 %	9 %	13 %	6 %	5 %	4 %	5 %	8 %	17 %	10 %	7 %	5 %	11 %	13 %	4 %	5 %	1 %	5 %	9 %
Sans réponse	0 %	0 %	1 %	0 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	2 %	1 %	0 %	0 %	4 %	0 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %

Base : internautes du Québec (n=956) et de l'Ontario (n=1 023)
Êtes-vous en accord ou non avec les énoncés suivants? B) Vous seriez prêt(e) à utiliser uniquement des services financiers numériques (sans succursale physique)

Sources

Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. American Economic Journal: Journal of Economic Literature, 52(1), 5-44

NETendances (2023), Services bancaires en ligne. Académie de la transformation numérique de l'Université Laval <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/services-bancaires-en-ligne-2023/>

NETendances (2016), Les services bancaires en ligne. CEFRIO <https://transformation-numerique.ulaval.ca/enquetes-et-mesures/netendances/services-bancaires-et-transactionnels-en-ligne-2016/>

OECD (2023), "OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy", OECD Business and Finance Policy Papers, No. 39, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/56003a32-en>

OECD (2024), OECD/INFE survey instrument to measure digital financial literacy, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/548de821-en>

TORYS (2022), Canadian Fintech Review. Consulté le 12 novembre 2025 <https://www.torys.com/fr-ca/our-latest-thinking/publications/2022/08/canadian-fintech-review#:~:text=Any%20healthy%20startup%20ecosystem%20needs,a%20specific%20fintech%20stream%3A%20DMZBMO>

NETendances 2025

25 ans d'évolution numérique | 5 ans à l'Université Laval

L'**Académie de la transformation numérique** (ATN) a été créée dans le but de répondre aux besoins des ministères, des organisations publiques et des municipalités en matière de transformation numérique.

Née d'un partenariat entre l'**Université Laval** et le **gouvernement du Québec**, l'ATN permet à ces organisations d'assumer un véritable rôle de **leader du numérique** et de soutenir leur personnel dans l'**acquisition de connaissances** et le **développement de compétences et de savoir-être** pour **relever les défis** de cette grande transformation.

Par son adéquation unique entre la **mesure**, la **recherche** et la **formation**, l'ATN positionne l'humain au cœur de sa démarche et est engagée dans le développement d'une culture durable du numérique en exerçant un rôle de premier plan dans l'évolution des talents et, plus globalement, de la société.

Nos publications

- Maison intelligente et écoresponsable
- Réseaux sociaux et divertissements connectés
- Littératie financière numérique [Nouveau thème]
- Information, désinformation et cybersécurité
- Intelligence artificielle générative
- Santé connectée [Nouveau thème]
- Commerce en ligne
- Services gouvernementaux en ligne
- Services municipaux en ligne
- Portrait régional des fractures numériques [Nouveau thème]



Restez à l'affût

atn.ulaval.ca/infolettre



Académie de la
transformation
numérique



UNIVERSITÉ
LAVAL