

RÉSUMÉ

Nielsen est heureuse de soumettre à la Banque du Canada le présent rapport qui résume les résultats de la recherche qualitative qui a été menée dans le but d'examiner les messages qui seront communiqués pour accompagner l'émission du prochain billet de banque de 10 \$ de la Banque du Canada, où figurera Viola Desmond.

De manière à recueillir des commentaires sur les messages qui seront communiqués, Nielsen a mené huit groupes de discussion dans quatre villes du Canada : Moncton, NB (6 novembre 2017); Québec, QC (7 novembre 2017); Toronto, ON (8 novembre 2017); et Edmonton, AB (9 novembre 2017). Dans chaque ville, un groupe réunissait des membres du grand public qui utilisent régulièrement des espèces (les utilisateurs d'espèces), alors qu'un autre groupe réunissait des personnes qui manipulent régulièrement des espèces dans le cadre de leur travail (les manipulateurs d'espèces). Les groupes de discussion qui ont eu lieu à Québec ainsi que le groupe d'utilisateurs d'espèces de Moncton se sont déroulés en français, tandis que les autres groupes se sont déroulés en anglais.

Les faits saillants de la recherche sont présentés ci-dessous.

- **Les messages de communication sont très bien accueillis en général.** Les participants ont l'impression que l'information est généralement claire et concise, et que le langage est approprié et facile à comprendre. En effet, après avoir examiné tous les messages, les participants indiquent qu'ils ont trouvé des réponses claires et suffisamment détaillées à toutes leurs questions initiales au sujet du billet de banque.
- **En ce qui concerne les slogans, les participants préfèrent l'option qui aborde à la fois le thème du billet de banque et l'approche novatrice de la conception : « Un nouveau tournant pour les billets de banque canadiens ».**
- **D'après la réaction, les messages sur les nouveaux éléments de sécurité reçoivent également un accueil très favorable.** Les noms des éléments correspondent aux descriptions. Les participants, y compris les manipulateurs d'espèces, sont d'avis qu'ils ont appris comment facilement vérifier l'authenticité de ce billet.

- Pour ce qui est de l'émission des prochains billets de banque, les participants comprennent les messages proposés par la Banque pour décrire sa stratégie, à savoir émettre un nouveau billet de banque toutes les quelques années. Ils estiment que cette stratégie est particulièrement utile pour intégrer de nouveaux éléments de sécurité améliorés au moment de l'émission.

D'autres observations générales sont également ressorties durant les groupes de discussion :

- Le billet de banque reçoit généralement un accueil favorable. Les participants aiment le caractère distinctif et la conception moderne du billet, en particulier son orientation, ainsi que le choix de l'orner du portrait d'une Canadienne emblématique.
- Le changement d'orientation est perçu comme une évolution novatrice et unique dans le graphisme des billets de banque canadiens, tout en préservant une apparence canadienne distincte.
- Les participants comprennent le thème du billet de banque et le trouvent tout particulièrement pertinent, et ils évoquent des idées comme « les droits » et « l'égalité ».
- Bien que les participants apprécient l'information au sujet du billet de banque, ils mettent parfois la Banque en garde contre toute approche marketing pour mieux faire connaître le billet. Ce point de vue est attribuable à la fois à la position de la Banque comme entité gouvernementale et au sérieux du thème, soit les droits et la justice sociale.