

Ce que nous avons entendu : consultation de la société civile au sujet d'un dollar canadien numérique

En février 2020, la Banque du Canada a annoncé un [plan de prévoyance](#) pour renforcer sa capacité à émettre un dollar canadien numérique si le besoin s'en faisait sentir. Ce n'est pas le cas maintenant, mais nous nous préparons dans l'éventualité où le Parlement et le gouvernement du Canada nous demanderaient de passer à l'action.

Le cas échéant, l'ensemble de la population canadienne devrait être en mesure d'utiliser un dollar numérique. C'est pourquoi nous devons comprendre les capacités, les besoins et les préférences d'un large éventail d'utilisateurs potentiels. Ainsi, nous serons plus à même de créer un dollar numérique que tout le monde pourra utiliser.

De septembre 2022 à janvier 2023, nous avons rencontré des organisations de la société civile pour présenter le concept d'un dollar canadien numérique. À ce stade, la discussion a porté principalement sur des considérations générales concernant les grandes orientations et la conception, ainsi que sur les conséquences qu'aurait un dollar numérique pour les personnes et les communautés servies par ces organisations.

Le présent rapport résume les points de vue de ces parties prenantes. Il indique également comment nous utiliserons ces commentaires dans d'autres consultations qui se tiendront avec des organisations de la société civile sur la conception d'un dollar numérique accessible à tous.

Ce que nous avons fait

Dans le cadre de cette première série de consultations, nous voulions connaître les opinions des organisations qui représentent et soutiennent des groupes de la population ayant des préférences et des besoins différents.

Nous avons rencontré cinq organisations de la société civile qui défendent les intérêts des groupes suivants :



Nous avons organisé sept rencontres bilatérales en ligne. Lors de chaque séance, nous avons :

- présenté le dollar canadien numérique comme une forme de monnaie de banque centrale et expliqué pourquoi nous menions des consultations à ce sujet;
- discuté des obstacles que les modes de paiement actuels posent à différentes communautés;
- examiné les aspects de la conception qui se rapportent à l'universalité d'accès du dollar numérique, par exemple :
 - la facilité d'utilisation
 - l'utilisation avec les téléphones intelligents et l'accès à Internet
 - l'intégration des caractéristiques utiles des applications existantes de services bancaires et de services de paiement
 - l'authentification et la biométrie
 - le soutien de la part de personnes de confiance

Nous nous sommes assurés de préserver la confidentialité des informations recueillies en les anonymisant. La liste complète des organisations participantes se trouve dans l'[annexe](#).

Ce que nous avons entendu

Exclusions numériques et financières

Les participants ont mentionné que les personnes en situation de pauvreté ou qui sont marginalisées en raison d'un handicap cognitif ou physique n'ont

souvent pas accès à des services financiers et aux technologies. Ces personnes peuvent :

- avoir un accès limité à Internet;
- ne pas avoir de compte bancaire;
- avoir besoin d'assistance pour effectuer des paiements ou des achats.

Les participants ont cité certains obstacles que rencontrent ces personnes. Ils sont décrits ci-après.

Forfaits de données mobiles

Les groupes de la société civile et les participants aux groupes de discussion ont exprimé de vives inquiétudes quant au fait que les forfaits de données au Canada sont parmi les plus chers au monde. Bien qu'il existe des réseaux Wi-Fi publics gratuits et des forfaits de données mobiles à l'utilisation, ce ne sont pas des méthodes sûres ou adéquates pour effectuer des transactions financières et des achats en ligne. Pour les personnes disposant d'un accès limité à Internet, de nombreuses tâches et activités quotidiennes ont tendance :

- à prendre plus de temps
- à nécessiter de plus longs déplacements
- à être plus chères

L'accès aux appareils intelligents eux-mêmes était une préoccupation moindre, car beaucoup possèdent ces appareils même s'ils n'ont pas les moyens de payer des forfaits de données. Toutefois, les groupes de la société civile et les participants aux groupes de discussion ont déclaré qu'un nombre important de Canadiens et Canadiennes n'avaient toujours pas accès à des appareils intelligents. Ces personnes auraient besoin d'autres moyens pour utiliser le dollar canadien numérique, comme une carte physique ou d'autres appareils.

Frais bancaires élevés

Les participants ont fait part de leurs préoccupations concernant les frais de service supplémentaires facturés pour certains types de transactions, comme l'encaissement de chèques et l'insuffisance de fonds. Ces frais s'ajoutent :

- aux coûts des services bancaires
- aux difficultés financières des personnes à faible revenu

Fermeture de succursales de banque et de guichets automatiques

Les groupes de la société civile ont souligné que des succursales de banque fermaient et que des guichets automatiques étaient retirés, en particulier dans les petites villes et les zones rurales. Il est donc plus difficile d'ouvrir un compte bancaire ou d'accéder à de l'argent comptant dans ces localités.

Diminution de l'accès aux billets de banque et de leur acceptation

Bon nombre d'institutions financières et de groupes de la société civile jugent que les gens qui dépendent de l'argent comptant sont des utilisateurs potentiels du dollar canadien numérique. Ces organisations ont déclaré qu'un avenir où davantage de paiements seraient effectués pour des biens et services numériques, et où l'argent comptant serait refusé comme méthode de paiement, pourrait aggraver la situation d'exclusion de ces personnes sur le plan financier. Le dollar numérique pourrait offrir à la population canadienne un mode de paiement numérique :

- universellement accessible
- aisément accepté dans les commerces, tant en personne qu'en ligne

Prestations publiques

Les groupes de la société civile ont établi les avantages de l'utilisation du dollar canadien numérique pour verser des prestations publiques. Ces groupes ont déclaré qu'un dollar canadien numérique conviendrait mieux à des prestations non limitées, qui peuvent être dépensées ou épargnées à la guise du bénéficiaire. Ils ont également indiqué que d'autres instruments, comme les remises ou les subventions, conviendraient mieux pour verser des prestations dont l'utilisation est soumise à des conditions, comme le supplément au loyer. Autrement dit, les prestations publiques versées sous forme de dollars canadiens numériques ne devraient être assorties d'aucune condition. Cette distinction permettrait de préserver le rôle du dollar canadien en tant qu'instrument d'échange universel.

Accès universel

Selon toutes les organisations participantes, si on en venait à émettre un dollar canadien numérique, l'accès universel devrait être alors la plus grande priorité.

Les participants ont souligné les caractéristiques suivantes sur le plan de l'accès :

- utilisation facile
- conception intuitive
- communications et documents d'information rédigés en langage simple
- fonctions d'accessibilité intégrées et personnalisables

La plupart des participants ont indiqué qu'un dollar numérique devrait aussi pouvoir être utilisé hors ligne. Ainsi, une personne pourrait effectuer des transactions en dollars numériques sans disposer d'une connexion Internet.

« Si on conçoit un dollar numérique qui répond aux besoins des 20 % de personnes marginalisées au sein de la population, il sera utilisable par 100 % de la population. »

– *Commentaire d'une partie prenante*

Respect de la vie privée et sécurité

Plusieurs participants ont souligné que les personnes marginalisées font peu confiance au gouvernement et aux institutions financières. Ils ont aussi affirmé que la conception d'un dollar numérique devrait trouver le délicat équilibre entre le respect de la vie privée et la sécurité.

Les participants ont indiqué que certains utilisateurs aimeraient pouvoir suivre facilement les transactions qu'ils ont effectuées en dollars numériques, ce qui n'est pas possible avec l'argent liquide. Il a également été mentionné que des utilisateurs pourraient aussi se méfier de l'usage qui serait fait des informations collectées pour surveiller leurs activités et en faire rapport.

En ce qui concerne la protection contre la perte et le vol, les participants ont signalé qu'il serait utile de pouvoir récupérer l'argent perdu ou volé, en particulier pour les personnes marginalisées. Ils se sont demandé s'il y aurait des mesures de protection des consommateurs, comme la rétrofacturation sur carte de crédit, pour que les utilisateurs puissent contester les transactions frauduleuses ou insatisfaisantes.

Certains participants ont également exprimé des inquiétudes quant à l'utilisation de la biométrie, tant du point de vue du respect de la vie privée que de celui de l'accessibilité. La biométrie pourrait offrir aux utilisateurs une sécurité accrue dans certaines situations. Toutefois, les participants ont recommandé qu'on facilite l'usage de la biométrie pour les personnes ayant des capacités différentes. En effet, en cas de cécité, ou si une personne avait

un membre ou un doigt en moins, l'authentification biométrique serait plus difficile.

Considérations relatives à l'adoption future

Les différentes populations servies par les groupes de participants ont leur propre niveau de littéracie financière et partagent un sentiment de méfiance à l'égard des organismes gouvernementaux et des banques qui pourrait les rendre réticentes à utiliser un dollar numérique.

Les participants ont relevé certains facteurs susceptibles de favoriser l'adoption du dollar numérique par les personnes marginalisées :

- L'engagement de la part des organismes et des leaders associatifs à expliquer les avantages potentiels du dollar numérique comme nouveau moyen d'utiliser et de détenir de l'argent;
- La diffusion de matériel éducatif et de ressources faciles à comprendre;
- La formation de personnes de confiance, notamment au sein d'organismes associatifs, pour accompagner les utilisateurs;
- L'établissement d'une distinction claire entre les dollars numériques, les comptes bancaires numériques et les autres monnaies numériques.

Annexe : Organisations participantes

- Centraide Canada
- Fondation INCA
- Inclusion Canada
- Option consommateurs
- Prospérité Canada