



RAPPORT **FINAL**

Dernière vérification du billet vertical de 20 \$

Groupes de discussion sur le billet de banque

CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET	3
MÉTHODOLOGIE	4
RÉSULTATS	6
Exercice 1 : Rappel après un examen rapide	6
Exercice 2 : Examen plus approfondi du billet en groupe	7
2.1 L'imagerie liée au Mémorial national du Canada à Vimy	7
2.2 Le portrait du roi Charles III	7
2.3 Les fleurs et les plantes	7
2.4 Le texte et les langues	7
Exercice 3 : Examen détaillé de chaque élément	8
3.1 Recto du billet	8
3.2 Verso du billet	9
Exercice 4 : Évaluation du matériel de communication	10
CONCLUSIONS	11

Contexte et objectifs du projet

La Banque du Canada s'apprête à émettre en 2027 un nouveau billet de 20 \$. Après deux phases antérieures d'étude qualitative, l'une portant sur la maquette préliminaire et l'autre sur les éléments de sécurité et le matériel de communication connexe, la Banque a demandé à Léger d'organiser un dernier tour de discussions de groupe en personne afin d'évaluer une épreuve entièrement réalisée du nouveau billet.

Cette phase a servi de validation finale avant la fin de la conception. On a rappelé aux groupes de discussion que les éléments clés du billet avaient déjà été établis, notamment l'orientation verticale, le sujet du portrait, l'imagerie principale et les éléments de sécurité. Le but de cette dernière ronde était donc de déceler tout problème qui pourrait nuire à l'interprétation du public, à la clarté visuelle ou à la facilité d'utilisation.

L'étude a été menée auprès de deux publics distincts : des membres du grand public qui utilisent de l'argent comptant et des personnes ayant à manipuler des billets au travail. Cette combinaison a permis à la Banque d'évaluer les réactions de différents types d'utilisateurs, qui peuvent percevoir différemment les détails du billet.

Plus précisément, les objectifs de ces vérifications finales étaient les suivants :

- déterminer si certains éléments pouvaient être perçus comme confus, ambigus visuellement, posant un problème d'interprétation, accidentels ou involontaires;
- vérifier la clarté, la lisibilité et l'exactitude du texte, des symboles et des détails de conception des deux côtés du billet;
- confirmer que les instructions révisées pour la vérification du nouvel élément de sécurité sont claires et faciles à suivre.

Les résultats de cette phase visent à fonder les dernières améliorations nécessaires avant la production et à faire en sorte que les communications connexes soient compréhensibles pour la population canadienne.

Méthodologie

Léger a organisé 10 discussions de groupe en personne pour le compte de la Banque du Canada entre le 9 et le 19 mars 2026 dans cinq villes d'un bout à l'autre du pays : Montréal, Mississauga, Halifax, Saskatoon et Vancouver. Dans chaque ville, deux discussions ont eu lieu : l'une avec des membres du grand public utilisant l'argent comptant, et l'autre avec des personnes ayant à manipuler des billets au travail. Chaque période de discussion a duré 90 minutes.

Les périodes de discussion se sont tenues en français à Montréal et en anglais dans les autres villes.

Conformément aux critères de sélection, les membres du grand public devaient utiliser l'argent comptant régulièrement, tandis que les autres devaient avoir à manipuler et à vérifier des billets activement. La sélection tenait également compte de la diversité démographique et sociale des participants. Les responsables du recrutement ont porté attention à la représentation autochtone parmi les membres du grand public dans la mesure du possible, et à la représentation des nouveaux arrivants et des allophones parmi les personnes ayant à manipuler des billets au travail.

Le rapport se fonde sur les quatre principaux exercices réalisés par chaque groupe de discussion :

1. un test du premier coup d'œil, pour consigner les réactions immédiates et le rappel des participants;
2. un exercice collaboratif permettant à de petits groupes de comparer leurs observations et de trouver des interprétations visuelles inattendues, qui sont plus susceptibles de ressortir dans le cadre d'un échange;
3. une exploration structurée, zone par zone, pour porter méthodiquement attention à toutes les parties du recto et du verso du billet et déceler toute imprécision, ambiguïté visuelle ou erreur involontaire;
4. un examen des communications indiquant comment vérifier l'élément de sécurité principal du billet.

Comme pour toute étude qualitative, les résultats servent à dégager une orientation et à éclairer les derniers ajustements plutôt qu'à quantifier la prévalence des points de vue.

Tableau 1. Groupes de discussion et types de participants

Ville	Date	Public cible	Langue	Participants
Montréal	9 mars 2026	Membres du grand public utilisant de l'argent comptant	Français	10
Montréal	9 mars 2026	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Français	10
Mississauga	10 mars 2026	Membres du grand public utilisant de l'argent comptant	Anglais	9
Mississauga	10 mars 2026	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Anglais	10
Halifax	12 mars 2026	Membres du grand public utilisant de l'argent comptant	Anglais	10
Halifax	12 mars 2026	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Anglais	10
Saskatoon	17 mars 2026	Membres du grand public utilisant de l'argent comptant	Anglais	10
Saskatoon	17 mars 2026	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Anglais	9
Vancouver	19 mars 2026	Membres du grand public utilisant de l'argent comptant	Anglais	10
Vancouver	19 mars 2026	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Anglais	10
Total				98

Résultats

Exercice 1 : Rappel après un examen rapide

Dans le cadre de ce premier exercice, les participants ont eu 15 secondes pour regarder les deux côtés du billet. On leur a ensuite demandé de décrire ce qui les avait le plus marqués et ce qui leur revenait à l'esprit après ce coup d'œil. Le but était de saisir leurs impressions immédiates les plus fortes, avant qu'ils puissent examiner le billet en détail.

Dans tous les groupes, l'élément de sécurité principal a attiré l'attention à tout coup (la bande de sécurité violette). Les participants ont souvent indiqué que c'était le point focal visuel principal du billet, souvent avant de mentionner tout autre élément. Son aspect tridimensionnel, ses mouvements et son intensité visuelle générale la rendaient particulièrement frappante. Dans bien des cas, les participants ont dit être attirés par cet élément ou momentanément absorbés par ses effets. Cela indique que la bande de sécurité projette une forte impression de sophistication technologique et qu'elle paraît remplir son rôle d'élément de sécurité principal du billet.

Le portrait du roi Charles III a été le deuxième principal élément à retenir l'attention des participants. Ils ont invariablement souligné sa mise en valeur, particulièrement en combinaison avec l'orientation verticale du billet. Ce n'est pas tout le monde qui a su l'identifier. Bien que la plupart des participants aient reconnu le roi Charles, certains ne l'ont pas identifié immédiatement. Cela donne à penser que le portrait est très visible et qu'il domine l'ensemble, mais que cette mise en valeur ne suffit pas à garantir que tout le monde le reconnaîtra immédiatement.

Le Mémorial national du Canada à Vimy, au verso, faisait aussi partie des éléments notables selon les premières impressions, bien qu'il ait généralement été décrit en termes plus généraux que précis. La plupart des participants ont compris qu'il s'agissait d'un monument ou d'un mémorial de guerre, mais peu ont été capables de le nommer précisément après leur examen rapide. Bon nombre de ceux qui l'ont identifié comme étant le mémorial de Vimy ont indiqué que c'était grâce au texte sous l'image. Cela indique que l'image elle-même évoque la commémoration, mais qu'il n'est pas toujours évident de l'identifier d'emblée sans le texte qui l'accompagne.

Certains participants ont noté l'équilibre général des couleurs et ont perçu un décalage entre le recto et le verso, surtout dans les tons de vert; le verso était parfois perçu comme plus foncé que le recto. Pour ces participants, cela avait une incidence sur la cohésion visuelle de l'ensemble.

Parmi les autres éléments notés lors des premières impressions, mentionnons l'orientation verticale, l'imagerie florale et botanique, l'utilisation plus riche des couleurs et l'élément de sécurité aux reflets métalliques/dorés. Ces éléments ont renforcé l'impression que le billet était visuellement distinct du billet de 20 \$ actuel, ayant plus de profondeur et de modernité. Toutefois, pour ce qui est d'attirer l'attention et d'être rappelés facilement, ces aspects étaient secondaires par rapport à la bande de sécurité violette, au portrait et au mémorial.

Exercice 2 : Examen plus approfondi du billet en groupe

En groupes de deux ou trois, les participants ont eu cinq minutes pour commencer à examiner le billet de plus près. À l'aide d'une loupe, ils se sont mis à l'explorer dans ses fins détails. L'exercice se voulait libre : plutôt que de diriger l'attention des participants sur des éléments en particulier, on les a invités à inspecter le billet librement et à noter tout ce qu'ils trouvaient ambigu, inhabituel ou digne de mention. Cela a permis de savoir quels détails attiraient l'attention et quels types d'interprétations ressortaient.

2.1 L'imagerie liée au Mémorial national du Canada à Vimy

Les fins détails sculpturaux et architecturaux du Mémorial national du Canada à Vimy ont souvent donné lieu à des interprétations variées en ce qui concerne les statues. Il est important de noter que ces réactions étaient surtout dues au fait que les participants connaissaient peu le mémorial en soi. Autrement dit, le monument se présentait avec cohérence en tant que mémorial, mais de nombreux participants ne connaissaient pas assez bien la structure pour faire la différence entre ses véritables détails et les formes qu'ils y voyaient plus subjectivement.

2.2 Le portrait du roi Charles III

Le portrait a été un deuxième grand sujet d'attention. Les participants ont été particulièrement attentifs aux traits du visage et à l'ombrage, qui ont souvent été décrits comme déséquilibrés dans leurs détails. Selon les commentaires, à certains endroits, l'interaction entre le portrait et les éléments environnants pouvait réduire la clarté du portrait et rendre certains contours moins bien définis. Cela contribuait à leur donner l'impression que certaines parties du visage étaient plus prononcées, plus détaillées ou plus marquées que d'autres. Les participants ont parfois soulevé que l'expression du portrait ne semblait pas intentionnelle.

2.3 Les fleurs et les plantes

Les emblèmes floraux provinciaux et territoriaux ont également retenu l'attention. L'une des fleurs, le sabot de la Vierge, s'est distinguée des autres. Elle a fait l'objet d'interprétations figuratives à plusieurs reprises, plutôt que d'être considérée d'un point de vue botanique. De façon plus générale, le fait que les emblèmes floraux représentent les provinces et territoires n'était pas toujours compris d'emblée. Certains participants ont tenté de trouver une signification à leur agencement ou aux couleurs utilisées. De même, la fenêtre présentant des plantes importantes pour les peuples autochtones du Canada a suscité des questions de la part de certains participants, qui se demandaient ce qu'elles étaient censées représenter.

2.4 Le texte et les langues

D'un groupe à l'autre, l'alternance entre le texte anglais et le texte français a souvent été remarquée et décrite comme incohérente. La plupart des participants ont également noté qu'une bonne partie du texte descriptif était trop petit pour être pleinement utile à l'interprétation des éléments. Certains ont aussi dit que les éléments d'arrière-plan et le dessin au trait nuisaient à la lisibilité.

Exercice 3 : Examen détaillé de chaque élément

Les participants ont ensuite été guidés, élément par élément, dans un examen systématique des deux côtés du billet. Il s'agissait de faire une évaluation visuelle attentive de chaque élément de conception individuellement, en suivant les instructions de l'animateur. C'est cet exercice qui a donné lieu aux commentaires les plus détaillés et qui a révélé plus précisément quels aspects de la conception sont clairs lorsqu'on les examine de près et lesquels peuvent prêter à une interprétation inattendue.

3.1 Recto du billet

Le portrait du roi Charles III

La plupart des participants ont reconnu le roi Charles III, mais certains ont mentionné qu'il serait utile de l'identifier plus clairement. Il leur est arrivé fréquemment de noter un contraste de part et d'autre du portrait et des traits associés; un côté était souvent perçu comme moins détaillé, tandis que l'autre semblait plus lourd et plus prononcé visuellement. De plus, l'ombrage autour de la bouche et du menton a donné lieu à des interprétations inattendues. Les participants ont également observé qu'en tenant le billet devant une source de lumière, on peut voir le Mémorial national du Canada à Vimy à travers le billet, derrière le portrait du roi.

Le texte concernant le cours légal et la date d'émission, dans la partie supérieure du recto

Beaucoup ont trouvé que le petit texte dans la partie supérieure au recto du billet était difficile à lire et que les accents sur certaines lettres étaient à peine visibles. D'après leurs réactions, la texture et le dessin au trait en arrière-plan nuisaient parfois à la lisibilité. Ils ont aussi noté des incohérences de ponctuation ou de séparateurs entre les deux langues.

Le drapeau du Canada transparent

Les participants ont souvent mentionné que le drapeau canadien transparent n'était pas clairement reconnaissable comme étant le drapeau du Canada. Il a été décrit comme difficile à voir, et les couleurs et les textures empêchaient de bien le reconnaître. Souvent, c'est seulement en tenant le billet devant une source de lumière que les participants le reconnaissaient bien. Cela indique que l'élément est visible, mais pas facilement reconnaissable comme le symbole national qu'il doit être.

Les emblèmes floraux des provinces et territoires

Les participants reconnaissaient généralement les fleurs des emblèmes, mais ne comprenaient pas toujours d'emblée qu'elles représentaient les provinces et les territoires. Pour beaucoup de participants, le microtexte présentant chaque province ou territoire était généralement trop petit pour être vu et lu. Certains participants ont également tenté de trouver un sens à l'ordre des fleurs et à leur couleur.

La bande de sécurité violette

La bande de sécurité violette est demeurée l'une des caractéristiques les plus remarquables et les plus favorablement accueillies du billet. Elle a continué de se démarquer comme un élément visuel efficace. Certains participants ont remarqué qu'on peut sentir les bords de cette bande lorsqu'on manipule le billet.

Tous les participants étaient d'accord pour dire que la « goutte d'eau » de la bande devrait être nommée autrement, que ce soit une balle, une sphère, un globe ou une bulle. Sa forme leur semblait trop ronde et trop grande pour donner naturellement l'impression d'une vraie goutte d'eau. Les autres effets de mouvement dans la bande – les 20 qui se transforment en feuilles d'érable, l'ombre qui s'étend et se contracte dans la feuille d'érable, et les ombres qui tournent dans les pétales du coquelicot – étaient généralement appréciés et souvent jugés efficaces.

La fenêtre présentant des plantes importantes pour les peuples autochtones

Les participants ont compris que cet élément contenait une imagerie botanique, mais ne savaient pas toujours quelles plantes étaient représentées. Ils ont invariablement reconnu la fraise des bois, mais le coton arctique et le cèdre rouge de l'Ouest étaient parfois mal interprétés. Beaucoup de participants ont indiqué avoir eu besoin d'une explication pour bien comprendre cette fenêtre, et certains ont suggéré d'étiqueter les plantes.

Le motif d'arrière-plan dans la partie inférieure au recto

Dans certains groupes, les participants ont signalé avoir vu des images ou des formes involontaires au recto du billet, à l'arrière-plan, dans la partie inférieure.

3.2 Verso du billet

Mémorial national du Canada à Vimy

Au verso du billet de banque, le Mémorial national du Canada à Vimy n'a pas toujours été reconnu. L'étiquette nommant le mémorial a souvent été jugée trop petite pour qu'on puisse la lire rapidement avec certitude.

Les détails sculpturaux au sommet des piliers ont été l'une des principales sources de commentaires des participants à qui ces formes et représentations n'étaient pas familières. Sur le côté droit du mémorial, il est arrivé à plusieurs reprises qu'on interprète la représentation partielle du « Canada en deuil » comme une forme involontaire, plutôt que comme un élément sculptural du monument.

Le microtexte sous le mémorial (au sujet du Corps canadien) a généralement été apprécié, mais beaucoup l'ont trouvé trop petit pour qu'il soit utile à l'interprétation.

Les nuages et le ciel entourant le mémorial

Les nuages et le ciel entourant le mémorial ont donné lieu à des interprétations figuratives accidentelles.

Les feuilles d'érable dorées au verso

L'élément de sécurité des feuilles d'érable dorées au verso a généralement été bien accueilli, mais certains participants ont trouvé que la plus petite feuille intérieure, en bas à gauche, semblait décentrée et donnait l'impression d'un léger problème d'alignement.

Les coquelicots

Les fleurs au verso ont bien été identifiées comme des coquelicots par la plupart des participants. C'était même le cas lors du coup d'œil de l'exercice 1. Certains participants ont toutefois trouvé les coquelicots quelque peu abstraits ou trop stylisés, ce qui les a amenés à y voir des fleurs génériques.

L'ordre des langues dans le texte (alternance anglais-français)

Partout sur le billet, les participants ont remarqué l'alternance de texte anglais et de texte français et beaucoup ont dit que ce n'était pas cohérent. Même lorsqu'ils supposaient qu'il y avait peut-être une raison, cette alternance leur donnait l'impression d'un manque d'uniformité visuelle.

Exercice 4 : Évaluation du matériel de communication

Dans l'ensemble, les descriptions des éléments de sécurité et la méthode de vérification du billet vertical de 20 \$ ont été très efficaces d'un groupe à l'autre. Les participants ont généralement compris que pour vérifier l'authenticité des billets, il faut se concentrer sur la bande de sécurité violette et déplacer le billet pour observer les mouvements et les changements visuels. Les instructions générales étaient claires et intuitives, et conformes à ce que les participants avaient tendance à faire naturellement, c'est-à-dire se concentrer sur la bande.

Puisque la bande de sécurité a toujours été l'élément qui ressortait le plus dans les réactions spontanées, les participants ont facilement compris que c'était la principale zone à inspecter pour vérifier le billet. Les explications ont été particulièrement efficaces chez les personnes ayant à manipuler des billets au travail, qui comprenaient qu'on pouvait vérifier le billet rapidement en se concentrant sur la bande et ses multiples effets de mouvement.

La principale critique, quant aux descriptions des éléments de sécurité, concernait la « goutte d'eau sur une feuille d'érable ». Dans tous les groupes, les participants ne voyaient pas une goutte. Ils interprétaient plus souvent cet élément comme une balle, une sphère, un globe ou une bulle. Le problème n'était pas l'effet ni sa visibilité, mais la description elle-même.

Pour le reste, les messages se sont avérés efficaces. Les participants ont insisté sur le fait que les supports visuels auraient un important rôle à jouer comme complément aux instructions textuelles pour la vérification du billet.

Dans cette section, certaines différences ont été notées entre les membres du grand public utilisant l'argent comptant et les personnes ayant à manipuler des billets au travail. Les membres du public étaient plus portés à évaluer si les descriptions étaient exactes et intuitives, tandis que les personnes ayant à manipuler des billets au travail étaient plus portées à évaluer si les instructions étaient pratiques pour vérifier rapidement les billets en situation réelle. Par conséquent, les personnes ayant à manipuler des billets au travail toléraient généralement mieux les formulations qui n'étaient pas parfaitement justes, pourvu que la méthode globale restait rapide et facile à appliquer.

Conclusions

Dans l'ensemble, la maquette proposée pour le billet se positionne bien comme étant moderne, visuellement distinctive et axée sur la sécurité.

D'un groupe à l'autre, les participants ont réagi positivement à son apparence et, surtout, à la bande de sécurité, qui était toujours considérée comme l'élément qui ressort le plus et qui est le plus efficace. La forte impression visuelle qu'elle laisse, ses effets de mouvement et son apparence en trois dimensions évoquent clairement la sécurité et la facilité de vérification.

En même temps, cette étude montre que le fait de procéder à une inspection détaillée fait ressortir des éléments du billet qui peuvent donner lieu à des erreurs d'interprétation ou à des ambiguïtés. C'était le cas pour certaines parties du portrait, pour le drapeau canadien transparent, pour l'un des emblèmes floraux provinciaux et pour certaines zones du motif d'arrière-plan et du dessin au trait fin au recto du billet. Au verso, on a aussi noté des interprétations différentes concernant quelques fins détails du mémorial et certains effets de nuages dans le ciel. Prises ensemble, ces constatations semblent indiquer que la richesse et la profondeur visuelle du billet demeurent un important point fort, mais qu'à certains endroits, l'interprétation en devient moins évidente.

Les communications testées au sujet de la vérification du billet sont également une réussite dans l'ensemble. Les participants ont généralement compris l'instruction indiquant de bouger le billet pour observer les effets de mouvement dans la bande de sécurité. Quant à la description de la « goutte d'eau », qui ne correspondait pas à la perception que s'en faisaient les participants, elle devrait être revue.

En somme, la maquette du billet a été bien accueillie pour sa conception sûre et distinctive, son plus grand point fort étant la visibilité immédiate et le caractère pratique de la bande de sécurité. La principale occasion d'amélioration ne concerne pas la conception générale, mais plutôt la clarté de quelques éléments.