



RAPPORT FINAL

Test des éléments de sécurité et des messages

Groupes de discussion sur le billet de banque

CONTEXTE DU PROJET	3
MÉTHODOLOGIE	4
RÉSULTATS	6
1. Impressions générales concernant les éléments de sécurité	6
1.1 Réactions initiales	6
1.2 La bande de sécurité violette	6
1.2.1 Les 20 qui se changent en feuilles d'érable en arrière-plan	6
1.2.2 La bulle	7
1.2.3 La feuille d'érable	7
1.2.4 Le coquelicot	7
1.3 Le drapeau canadien au recto	7
1.4 Les feuilles d'érable qui changent de couleur au verso	8
1.5 Pratiques d'authentification des personnes ayant à manipuler des billets	8
2. Test des messages de la Banque du Canada concernant les éléments de sécurité	8
2.1 Réactions initiales	8
2.2 Langage et ton	8
2.3 Commentaires sur le matériel de communication	9
3. Test des messages liés aux éléments graphiques	9
3.1 Réactions initiales	9
3.2 Le roi Charles III	9
3.3 Les plantes autochtones	9
3.4 Le Mémorial national du Canada à Vimy	10
4. Conclusions	10

Contexte du projet

La Banque du Canada s'apprête à lancer en 2027 un nouveau billet de 20 \$, poursuivant l'évolution de la coupure la plus utilisée au Canada. On y trouvera le portrait de Sa Majesté le roi Charles III au recto et le Mémorial national du Canada à Vimy au verso. Cela perpétue la tradition de mettre en valeur sur cette coupure la figure monarchique et le monument de Vimy, deux symboles qui s'y retrouvent depuis 2012. En plus des nouveautés graphiques, le billet à venir comportera des éléments de sécurité avancés, pour que les billets de banque canadiens demeurent protégés de la contrefaçon et faciles à vérifier.

Après la première tournée des discussions de groupe organisées en 2025 pour sonder les réactions aux éléments graphiques du nouveau billet, la deuxième phase de recherche qualitative a porté sur les éléments de sécurité et les messages destinés au public. Les résultats de cette phase aideront à peaufiner le matériel de communication et de formation accompagnant le lancement du billet, afin que les messages de la Banque soient instructifs et bien compris tout en suscitant l'intérêt de la population canadienne.

Méthodologie

Léger a organisé une deuxième phase de recherche qualitative pour le compte de la Banque du Canada afin de sonder les perceptions de la population canadienne concernant les nouveaux éléments de sécurité et de tester les messages destinés au public qui accompagneront le lancement du nouveau billet de 20 \$ en 2027.

Cette phase a pris la forme de discussions de groupe en personne dans trois villes canadiennes (Montréal, Toronto et Winnipeg), dans des locaux de recherche professionnels offrant un environnement contrôlé et stimulant. Chaque période a duré environ 90 minutes, ce qui a laissé suffisamment de temps pour explorer les perceptions, la compréhension et le langage privilégié des participants pour la description des nouveaux éléments.

La recherche avait deux publics cibles :

- des membres du grand public qui règlent régulièrement leurs transactions quotidiennes en argent comptant
- des personnes ayant à manipuler des billets au travail, soit à gérer ou à vérifier de l'argent comptant dans le cadre de leurs obligations professionnelles (p. ex., commerce de détail, hôtellerie, services financiers)
 - Il a été jugé pertinent d'inclure des allophones dans ce groupe pour tenir compte de la diversité de la main-d'œuvre dans les commerces de détail et des barrières linguistiques courantes, et s'assurer que les messages de la Banque sont communiqués en termes clairs et simples.

Chaque groupe a tenu sa discussion dans un cadre structuré conçu en collaboration avec la Banque du Canada et visant les objectifs suivants :

- Explorer les perceptions et la compréhension des participants à l'égard des nouveaux éléments de sécurité.
- Déterminer quels termes, expressions et indices visuels utilisent naturellement les Canadiennes et Canadiens pour décrire ces éléments de sécurité.
- Évaluer si les messages explicatifs provisoires que la Banque du Canada a préparés pour aider les gens à vérifier l'authenticité du nouveau billet sont clairs, accessibles et parlants.
- Tester les premiers messages décrivant les principaux éléments du billet (le roi Charles III, les plantes autochtones et le Mémorial national du Canada à Vimy) pour s'assurer qu'ils sont clairs et compréhensibles.

Les participants ont d'abord été invités à observer des échantillons des nouveaux éléments de sécurité et à décrire chaque élément dans leurs propres mots, afin que leurs premières impressions et leurs associations spontanées soient notées. Dans les discussions de groupe qui ont suivi, ils ont donné leur avis sur la façon dont la Banque avait formulé ses messages explicatifs provisoires décrivant les éléments de sécurité. Enfin, ils ont passé en revue une maquette complète du nouveau billet de 20 \$ (recto et verso) et ont évalué une série de messages provisoires décrivant les principaux éléments graphiques.

Tableau 1. Groupes de discussion et types de participants

Ville	Date	Type de participants	Langue	Nombre de participants
Montréal	6 octobre 2025	Population générale	Français	9
Montréal	6 octobre 2025	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Français	10
Toronto	7 octobre 2025	Population générale	Anglais	11
Toronto	7 octobre 2025	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Anglais	9
Winnipeg	9 octobre 2025	Population générale	Anglais	7
Winnipeg	9 octobre 2025	Personnes ayant à manipuler des billets au travail	Anglais	10
Total	3 jours	2 publics	2 langues	56

Résultats

1. Impressions générales concernant les éléments de sécurité

1.1 Réactions initiales

En voyant les échantillons des nouveaux éléments de sécurité du billet de 20 \$ pour la première fois, les participants ont réagi positivement, avec curiosité. Ils ont vite noté la sécurité renforcée et ont trouvé qu'il s'agissait d'éléments interactifs et faciles à vérifier. D'un groupe et d'une ville à l'autre, ils ont décrit les nouveaux éléments comme impressionnants, futuristes, technologiquement avancés, uniques, captivants et difficiles à contrefaire. Beaucoup ont été surpris par le niveau de détail et les effets visuels, disant que le billet paraissait sophistiqué et interactif.

Les participants ont été impressionnés en interagissant avec le matériel, inclinant les échantillons, les soulevant sous la lumière et utilisant même une loupe pour en explorer les fins détails. Cette exploration de leur part souligne l'attrait interactif des éléments du billet. Même si certaines personnes trouvaient qu'il y avait beaucoup d'éléments à assimiler, elles ont généralement considéré cet aspect comme positif s'il contribuait à renforcer la sécurité.

Une minorité a souligné que la teinte violette de la bande de sécurité semblait inhabituelle pour un billet de 20 \$, mais après avoir vu l'ensemble du billet, les gens comprenaient que cette couleur ait été choisie pour attirer l'attention sur les nouveaux éléments de sécurité.

1.2 La bande de sécurité violette

La bande de sécurité violette a attiré l'attention en tant qu'élément le plus visuellement complexe et techniquement avancé. Les participants l'ont examinée de près, notant l'action coordonnée des formes et des mouvements.

Les francophones l'ont simplement appelée la bande de sécurité, et les anglophones ont utilisé des variantes comme « security strip/stripe » ou « holographic strip/stripe ». Quelques personnes ont dit qu'elle était un peu chargée, mais la plupart ont convenu qu'elle paraissait moderne, sûre et difficile à contrefaire. Le mouvement constant dans ses éléments a été décrit comme unique, cinématique, captivant et satisfaisant à regarder.

Dans l'ensemble, les participants ont perçu la bande comme un indicateur d'authenticité crédible et fonctionnel. Beaucoup ont mentionné qu'elle lui donnait un aspect à la fine pointe de la technologie.

La bande contient plusieurs composantes, et les participants ont discuté de chacune à tour de rôle.

1.2.1 Les 20 qui se changent en feuilles d'érable en arrière-plan

Dans la bande, l'élément des 20 répétés qui se changent en feuilles d'érable a retenu l'attention de la plupart des participants. Quand on leur a demandé de se concentrer sur cet élément, ils l'ont décrit comme un effet en cascade, une dissolution ou une transformation. Beaucoup ont trouvé la transition harmonieuse et satisfaisante.

Les participants ont trouvé qu'il s'agissait d'un lien visuel bien pensé entre la fonction (la coupure de 20 \$) et le symbolisme national (la feuille d'érable). Cette interaction entre mouvement et signification a conféré à l'élément un aspect plus distinctif et a contribué à ce que le billet soit perçu comme sûr et bien de chez nous.

Bien que peu de participants aient pu décrire la technologie sous-jacente, qu'ils l'appellent lenticulaire, holographique ou kaléidoscopique, tous étaient en mesure de voir l'effet visuel.

1.2.2 La bulle

La bulle est l'élément de la bande de sécurité dont les participants ont le plus discuté, décrivant fréquemment l'effet comme étant 3D ou soulignant les 20 grossis à l'intérieur. Les concepts de boule, de bulle, de boule de cristal et de boule à neige ont été mentionnés à quelques reprises, mais « sphère » a été le descriptif le plus courant en français comme en anglais.

Bien que cet élément soit censé représenter une gouttelette d'eau sur une feuille, seuls quelques participants l'ont identifiée comme telle et environ la moitié d'entre eux ont remarqué la présence de la feuille en dessous, logeant ou portant la gouttelette. Dans tous les cas, la sphère a laissé une forte impression visuelle. Tous les participants ont noté l'effet 3D, même sans avoir à incliner ou à bouger l'échantillon. Plusieurs ont dit avoir l'impression de pouvoir la toucher ou l'enfoncer, ou trouvaient qu'elle semblait flotter lorsqu'on la regardait de face.

Les participants ont trouvé l'effet impressionnant, l'interprétant comme un signe de technologie de pointe et de forte protection contre la contrefaçon.

1.2.3 La feuille d'érable

La feuille d'érable sur la bande a été remarquée pour son effet rayonnant et expansif. Les participants ont utilisé des verbes tels que « rayonner », « jaillir », « croître » et « se déplacer » pour décrire comment la feuille et son ombrage semblaient bouger. Dans l'ensemble, les participants ont trouvé que cet élément renforçait le symbolisme canadien en représentant la nature, la croissance et le cycle des saisons.

1.2.4 Le coquelicot

En regardant les éléments de sécurité isolément pour la première fois, environ la moitié des participants ont reconnu le coquelicot, tandis que d'autres l'ont identifié comme un autre type de fleur ou l'ont vu comme un élément décoratif. À ce stade, plusieurs participants voyaient mal sa pertinence dans la conception d'ensemble. Visuellement, son effet a été décrit comme un pivotement, une rotation, un scintillement ou un cycle.

Une fois que les participants ont vu la conception d'ensemble du billet avec le Mémorial national du Canada à Vimy au verso, la signification du coquelicot s'est éclaircie pour la plupart. Ils ont compris son lien avec l'histoire militaire du Canada et ont trouvé qu'il s'agissait d'un ajout important renforçant la cohérence symbolique de l'ensemble.

Cette évolution de leur compréhension donne à penser que la signification du coquelicot dépend du contexte et que les communications du lancement devraient clairement mettre en évidence son rôle commémoratif.

1.3 Le drapeau canadien au recto

La fenêtre contenant le drapeau canadien a attiré l'attention des participants en raison de sa couleur changeante et de sa transparence. Ils l'ont décrite comme iridescente, argentée et blanche lorsqu'on la tient en l'air, ou passant du doré au vert. En discutant de cet élément, les participants n'ont pas pu s'entendre sur les couleurs du drapeau.

1.4 Les feuilles d'érable qui changent de couleur au verso

L'amas de feuilles d'érable au verso du billet a été décrit comme incandescent, brillant, réfléchissant et doré, ou comme une mosaïque. On l'a trouvé esthétiquement plaisant, équilibré et complémentaire à la bande de sécurité. De nombreux participants ont décrit l'effet des feuilles plus petites dans les feuilles plus grandes comme si elles grandissaient ou bougeaient, et ont compté les feuilles en soupçonnant une signification symbolique à leur nombre.

Cet élément a été perçu comme visuellement satisfaisant et mettant en avant la beauté naturelle du Canada.

1.5 Pratiques d'authentification des personnes ayant à manipuler des billets

Les personnes ayant à manipuler des billets au travail ont actuellement confiance dans les billets qu'elles traitent lors des transactions. Elles ont décrit leur processus cohérent et instinctif de vérification des billets de banque. Elles ont dit commencer par les toucher; elles vérifient d'abord la texture du support en polymère pour en confirmer l'authenticité. C'est seulement lorsqu'elles sentent quelque chose d'inhabituel qu'elles les vérifient visuellement en examinant des éléments précis.

Elles n'ont aucun problème avec l'arrivée des nouveaux éléments de sécurité sur le billet de 20 \$ et ne croient pas que cela changera leur façon de manipuler l'argent. Elles ont indiqué qu'elles continueraient de se fier au toucher en premier, puis de s'en remettre naturellement aux aspects 3D de la bande de sécurité et à la transparence du drapeau canadien comme principaux points de référence visuels. Ces éléments leur ont semblé faciles à intégrer dans leurs pratiques actuelles, ce qui facilitera la transition lorsque le nouveau billet sera mis en circulation.

2. Test des messages de la Banque du Canada concernant les éléments de sécurité

2.1 Réactions initiales

Dans l'ensemble, les participants ont trouvé que les messages expliquaient clairement, simplement et efficacement comment vérifier les nouveaux éléments de sécurité. Le procédé mnémonique « Examinez-le, inclinez-le et regardez au verso » a été particulièrement bien accueilli d'un public et d'une ville à l'autre. Il a été jugé simple, mémorisable et interactif. Les participants ont trouvé qu'il permettait de se rappeler facilement comment vérifier le billet. Ils ont indiqué que la phrase serait encore plus efficace si on l'accompagnait de supports visuels ou de courtes vidéos d'instructions.

Les personnes ayant à manipuler des billets au travail ont apprécié la clarté des messages, mais ont suggéré d'ajouter des instructions plus détaillées, comme le sens de l'inclinaison (vers le haut et vers le bas, ou d'un côté à l'autre). Certaines d'entre elles ont également demandé d'ajouter des instructions tactiles pour toucher le billet, une autre façon courante d'authentifier les billets de banque.

2.2 Langage et ton

Dans les deux langues et les deux types de publics cibles, les participants ont préféré des verbes simples et orientés vers l'action, comme « incliner », « changer de couleur », « apparaître », « disparaître » ou « bouger ». Les groupes francophones ont trouvé que « palpitent » ne décrivait pas bien le mouvement des feuilles d'érable au verso. Les participants ont également conseillé d'éviter de nommer des couleurs précises (p. ex., « du doré au vert »), puisque la perception des couleurs varie selon l'éclairage ou les différences de vision de certaines personnes.

2.3 Commentaires sur le matériel de communication

La discussion a permis de confirmer que le contenu explicatif était utile, clair et crédible, mais qu'il pourrait être amélioré par des guides et des supports visuels. Les participants ont recommandé que la Banque, dans ses communications :

- accompagne le procédé mnémotechnique « Examinez-le, inclinez-le et regardez au verso » de pictogrammes simples ou de courtes animations
- présente des instructions claires sur le sens d'inclinaison du billet et précise les effets de ce mouvement
- évite de nommer des couleurs précises et emploie des mots propices à l'accessibilité
- donne des aide-mémoire concis de vérification aux personnes ayant à manipuler des billets au travail

Dans l'ensemble, les participants ont trouvé l'approche explicative crédible et pragmatique.

3. Test des messages liés aux éléments graphiques

3.1 Réactions initiales

Après leur évaluation des éléments de sécurité et des messages connexes, les participants ont pu voir la maquette complète du billet de 20 \$ (recto et verso).

La plupart y ont reconnu le billet canadien de 20 \$ avec ses teintes de vert, ses feuilles d'érable, le drapeau canadien et le mot « Canada ». Certains ont eu l'impression de moins le reconnaître en raison de son orientation verticale, du changement de monarque et de la bande de sécurité violette. Ces personnes ont dit qu'il faudrait juste un temps d'adaptation.

3.2 Le roi Charles III

Les réactions aux messages concernant le roi Charles III étaient généralement neutres. La plupart des participants acceptent la tradition canadienne voulant que le monarque figure sur le billet de 20 \$. Toutefois, l'intérêt pour le texte explicatif qui l'accompagne a été limité.

Les participants ont aimé que les messages mettent en évidence le souci environnemental du roi, notant que ce thème cadrerait bien avec l'imagerie de la nature sur le billet. Ce lien leur a semblé pertinent et porteur de sens.

En même temps, les participants ont jugé moins pertinentes les références au rôle du gouverneur général du Canada et au discours du Trône prononcé par le roi. Ces détails ont été perçus comme dépassant le cadre des messages clés que le grand public a besoin de connaître au sujet du billet. Les participants ont suggéré de les inclure dans des annexes ou une foire aux questions, tandis que le message principal devrait rester bref et factuel.

3.3 Les plantes autochtones

Les messages concernant les plantes autochtones ont été très bien accueillis d'une ville et d'un groupe à l'autre. Les participants ont apprécié la présence de ces symboles, trouvant qu'ils amélioreraient la pertinence du billet. Après avoir appris que les plantes avaient été choisies en consultation avec des conseillers autochtones, ils ont

qualifié cet élément d'authentique, d'instructif et de respectueux. Les plantes ont été vues comme une occasion de véhiculer la réconciliation et l'inclusion, ce qui a fortement trouvé écho auprès de tous les groupes.

Les participants auraient voulu que les plantes soient nommées et que leur importance soit brièvement décrite de façon accessible, mais ils ont conseillé de rester concis. Beaucoup ont suggéré d'offrir l'option d'en savoir plus.

3.4 Le Mémorial national du Canada à Vimy

Au verso du billet de banque, le Mémorial national du Canada à Vimy a été apprécié, même si beaucoup de participants ne l'ont pas reconnu d'emblée. Une fois qu'il a été identifié, les participants ont jugé qu'il s'agissait d'un symbole national évoquant l'histoire militaire et le sacrifice avec puissance et dignité. Les participants étaient d'avis qu'il suffirait d'avoir un message bref et clair reliant le monument au thème du Souvenir.

4. Conclusions

Cette deuxième série de discussions de groupe a confirmé que les participants réagissaient positivement et avec curiosité aux nouveaux éléments de sécurité, les décrivant comme impressionnants, avancés et difficiles à contrefaire. La bande de sécurité et sa sphère 3D se sont démarquées comme les indicateurs d'authenticité les plus captivants et les plus crédibles, les gens étant portés à incliner le billet, à le soulever sous la lumière et à l'inspecter de près.

Le procédé mnémonique « Examinez-le, inclinez-le et regardez au verso » a été bien accueilli du fait qu'il est simple et mémorisable, bien que les participants aient insisté sur le fait qu'il faudrait l'accompagner de démonstrations visuelles et d'instructions claires sur le sens de l'inclinaison. Ils ont indiqué préférer les verbes d'action simples et ont recommandé d'éviter les termes techniques ou les noms de couleurs précis pour que le message soit accessible à tous les usagers.

Les messages concernant les éléments graphiques ont été généralement bien reçus et considérés comme clairs et faciles à comprendre. C'était particulièrement le cas pour les plantes autochtones et le mémorial de Vimy, porteurs de sens et de fierté. Les références au roi Charles III ont surtout été bien accueillies à travers son souci de l'environnement, que les participants ont trouvé bien ancré dans les éléments naturels du billet.

En somme, les communications devraient être claires, concises et accompagnées de supports visuels. Certains messages, s'ils sont mis à jour à la suite de cet exercice, pourraient être testés de nouveau durant la troisième et dernière phase de recherche.