



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada



RAPPORT ANNUEL

2022-2023





Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec nous à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

No de cat. : FC1F-PDF (PDF électronique, français)

ISSN : 1706-0532

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, octobre 2023.

Also available in English under the title: **Annual Report 2022–2023**

Table des matières

Message de la commissaire	4
À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada	5
Nos objectifs stratégiques.....	6
Environnement opérationnel en 2022-2023	7
Rétrospective annuelle	8
Exigences législatives en matière de rapports	17
Dépenses et ressources humaines	22
Contactez-nous	23
Annexe A : Renseignements liés au Cadre ministériel des résultats pour l'exercice 2022-2023	24
Annexe B : Principaux résultats liés aux engagements pris dans le Plan d'activités	27

Message de la commissaire



Pour de nombreux Canadiens, la dernière année a été marquée par un contexte financier difficile et en évolution, qui a accru la vulnérabilité financière des consommateurs. Comme le montre le présent rapport, l'Agence de la consommation en matière financière (ACFC) s'est adaptée à cet environnement complexe en prenant des mesures vigoureuses pour renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers.

La dernière année a vu l'entrée en vigueur du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre) en juin 2022, une étape importante qui est le fruit d'un long travail effectué par l'Agence. Les consommateurs canadiens de produits et services financiers bénéficient désormais de mesures de protection nouvelles ou améliorées lorsqu'ils font affaire avec leurs banques. La surveillance des données et des résultats pour les consommateurs sera essentielle pour exploiter tout le potentiel du Cadre à long terme et nécessitera des investissements continus de taille dans nos ressources numériques et analytiques.

En novembre 2022, nous avons lancé un [Plan de mesure](#) pour nous permettre de compiler nos efforts collectifs dans la mise en œuvre de la [Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#) et d'en comparer les retombées. Tout comme la Stratégie nationale, le Plan de mesure est une innovation de l'Agence qui est reconnue à l'échelle internationale et qui a été élaborée pour les membres de l'écosystème financier et avec leur collaboration.

Autre évolution importante : le budget de 2023 a annoncé la désignation d'une entité comme unique organisme externe de traitement des plaintes dans le secteur bancaire au Canada. Ce changement reflète le travail de longue haleine mené par l'Agence pour veiller à ce que les consommateurs aient accès à un système de traitement des plaintes équitable et efficace. Nous avons donc été ravis de nous voir confier la gestion du processus de sélection de cette entité.

Comme toujours, l'Agence a pris des mesures proactives en réponse aux nouveaux enjeux en matière de protection des consommateurs. Nous avons précisé nos attentes dans des domaines comme les cryptoactifs, les pièces d'identité non standards et les prêts hypothécaires. De plus, nous avons contribué à l'élaboration du cadre de politique sur le système bancaire ouvert et les prêts à coût élevé. Notre objectif est de veiller à ce que les Canadiens jouissent de mesures de protection des consommateurs cohérentes, équitables et inclusives, peu importe la façon dont l'industrie évolue.

À l'échelle internationale, l'ACFC a participé à la mise à jour des [Principes de haut niveau de l'OCDE et du G20 sur la protection financière des consommateurs](#) (lien en anglais seulement). Cette nouvelle norme internationale guidera l'élaboration de politiques dans le monde entier. Elle souligne aussi le leadership dont l'Agence fait preuve en permanence, au Canada et sur la scène internationale, au chapitre de la promotion des pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs.

Au sein de l'Agence, nous avons continué à nous efforcer de soutenir nos employés avec un modèle de travail hybride et des initiatives qui préconisent l'équité, la diversité, l'inclusion et le mieux-être. Nous avons amélioré nos opérations et fait avancer des initiatives majeures de transformation des activités, comme le renforcement de notre capacité à exploiter les données et les analyses.

Comme l'illustrent les réalisations décrites dans le présent rapport, l'équipe d'employés talentueux de l'Agence se consacre à la réalisation des deux facettes de notre mandat, soit la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale et le renforcement de la littératie financière des Canadiens. Je leur suis reconnaissante de leur intégrité et de leur professionnalisme, ainsi que de leur engagement à protéger les consommateurs de produits et services financiers et à renforcer l'inclusion financière au Canada.

Judith Robertson

À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

Notre raison d'être

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs canadiens de produits et services financiers.

Notre mandat

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui tire son mandat de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).

Notre vision

Être un chef de file et un innovateur en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers

Notre mission

Protéger les consommateurs de produits et services financiers

Surveiller les entités réglementées

Éduquer les Canadiens et renforcer leur littératie financière

Notre responsabilité essentielle : la protection des consommateurs de produits et services financiers

En tant qu'autorité en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, l'ACFC joue un rôle essentiel dans l'[encadrement du système financier au Canada](#). La protection des consommateurs est importante pour les Canadiens : elle permet de renforcer leur confiance à l'égard du système financier du Canada.

Les employés de l'Agence sont unis et pleinement engagés dans la réalisation du mandat de l'ACFC. À l'appui de cet engagement, l'Agence applique une approche intégrée pour exercer ses rôles en matière de réglementation, d'éducation des consommateurs et de littératie financière afin de garantir l'harmonisation de ses efforts pour protéger au mieux les consommateurs de produits et services financiers. Ce travail s'inscrit dans la philosophie organisationnelle de l'Agence, « Un mandat, une équipe ».

En 2022-2023, l'ACFC est passée à une seule responsabilité essentielle, à savoir protéger les consommateurs de produits et services financiers, pour mieux rendre compte de son approche intégrée à l'égard de la réalisation de son mandat. L'Agence s'acquitte de cette responsabilité en fournissant deux programmes conçus pour :

- promouvoir, surveiller et assurer la conformité des entités réglementées aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles elles sont assujetties aux termes de dispositions législatives et réglementaires, de codes de conduite et d'engagements publics;
- renforcer la littératie et la résilience financières des Canadiens en menant des recherches fondées sur des données probantes et en travaillant en collaboration avec les intervenants afin de proposer des politiques, d'éduquer les consommateurs et d'encourager la prise de mesures pour améliorer les résultats sur le plan financier.

Les ressources budgétaires, les employés et les activités de l'Agence s'articulent autour de cette responsabilité essentielle et de deux programmes habilitants. Veuillez consulter l'[Annexe A](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur cette responsabilité essentielle.

Nos objectifs stratégiques

L'ACFC a publié son [plan stratégique quinquennal](#) en 2021. Cette feuille de route ambitieuse présente quatre objectifs stratégiques, les initiatives habilitantes associées et les éléments fondamentaux visant à guider l'Agence dans la réalisation de son mandat au sein d'un système financier de plus en plus complexe. Au cours des cinq années couvertes par ce plan, les efforts visant à progresser dans l'atteinte de ces objectifs stratégiques sont au cœur des actions de l'ACFC et constituent la pierre angulaire du plan d'activités annuel de l'Agence :

1. Être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC exerce un leadership national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers en surveillant efficacement les entités réglementées et en contribuant de manière constructive à l'élaboration des politiques.

2. Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique

L'ACFC renforce la littératie financière des Canadiens grâce à des ressources et des outils éducatifs, des recherches, des expérimentations, ainsi que des collaborations avec des intervenants et des partenariats qui favorisent des comportements financiers réfléchis et la prise de décisions éclairées.

3. Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

Les Canadiens, les partenaires et les intervenants reconnaissent l'ACFC comme une source d'information objective et fondée sur des données probantes qui fait autorité dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

4. Faciliter le futur du travail

L'ACFC investit dans son personnel, et optimise son milieu de travail et ses processus pour veiller au maintien d'une culture inclusive d'innovation, de collaboration et d'excellence.

Le plan d'activités de l'ACFC présente les priorités de l'Agence et les activités qu'elle compte réaliser au cours de l'exercice afin de progresser vers l'atteinte de ces objectifs stratégiques. Le rapport annuel de l'ACFC présente les résultats que l'Agence a obtenus dans la mise en œuvre de ses engagements au titre du plan d'activités.

Environnement opérationnel en 2022-2023

Défis économiques

Au cours du dernier exercice, une hausse des taux d'intérêt, des niveaux record d'endettement des ménages et une augmentation de l'inflation ont créé des défis financiers et des perspectives incertaines pour les consommateurs canadiens.

Depuis août 2020, l'ACFC a mené des enquêtes mensuelles sur la gestion financière courante des Canadiens et leur bien-être financier au moyen du [suivi mensuel du bien-être financier](#). Les résultats obtenus au cours de la deuxième moitié de 2022 indiquent que les Canadiens sont nombreux à présenter des signes de stress financier et à recourir de plus en plus à l'emprunt, notamment en contractant des prêts à coût élevé, pour couvrir leurs dépenses quotidiennes. Un nombre croissant de détenteurs de prêt hypothécaire, par exemple, font face à des difficultés financières et déclarent avoir du mal à respecter leurs engagements financiers. Les résultats du sondage indiquent également que, même si la vulnérabilité financière peut toucher tous les groupes de la population, les effets sont particulièrement ressentis par les Canadiens qui vivent avec un faible revenu, les Autochtones, les immigrants récents et les femmes.

Les données et les analyses dérivées de ces initiatives et d'autres résultats de recherche ont guidé les mesures prises par l'ACFC comme la consultation sur le taux d'intérêt criminel, la déclaration à l'industrie concernant l'incidence des hausses des taux d'intérêt sur les propriétaires détenant un prêt hypothécaire à taux variable, ainsi que la consultation concernant la ligne directrice sur un traitement uniforme des hypothèques à risque.

Innovation dans l'industrie

Les produits financiers, les méthodes de paiement et les modèles d'affaires n'ont cessé d'évoluer, de même que les participants de l'industrie et la structure du marché dans laquelle ils se font concurrence. Même si l'innovation numérique peut offrir commodité et choix aux consommateurs, elle est également susceptible d'accroître les risques de perte financière, de fraude et d'accès non autorisé aux comptes et aux données personnelles pour les Canadiens.

L'Agence a fourni son point de vue d'expert en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers sur des sujets comme le système bancaire ouvert, les cryptoactifs et la modernisation des paiements. L'ACFC est guidée par le principe fondamental qu'il convient de maintenir des normes de protection des consommateurs uniformes pour tous les fournisseurs de services financiers et au profit de tous les Canadiens.

Nouvelles normes en matière de protection des consommateurs

L'ACFC a franchi une étape importante au cours de l'exercice 2022-2023 avec l'entrée en vigueur du [Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers](#) (Cadre). En date du 30 juin 2022, les Canadiens bénéficient de plus de 60 mesures de protection nouvelles ou améliorées lorsqu'ils interagissent avec leurs banques. Le Cadre renforce les pouvoirs de l'ACFC et impose aux banques des normes plus strictes en exigeant qu'elles assument une plus grande part de responsabilité à l'égard des résultats obtenus par les consommateurs.

Cet accent mis sur les résultats pour les consommateurs fait écho à la [Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#) (Stratégie nationale), qui met en lumière la responsabilité de l'ensemble de l'écosystème — y compris les organisations communautaires, le secteur financier, les gouvernements et les organismes de réglementation ainsi que les autres acteurs clés — de créer un système financier plus inclusif, accessible et efficace.

L'élément central de la vision stratégique de l'ACFC consiste à utiliser ses outils de réglementation, de recherche, d'éducation et de littératie financière pour être un chef de file en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. Le Cadre et la Stratégie nationale vont de pair; tous deux imposent une plus grande part de responsabilité à l'écosystème financier et reconnaissent que les résultats financiers positifs sont une responsabilité partagée.

Le Cadre et la Stratégie nationale sont également en phase avec de nombreux éléments de la [nouvelle version des Principes de haut niveau de l'OCDE et du G20 sur la protection financière des consommateurs](#) (lien en anglais seulement), qui a été adoptée par le Canada et les autres dirigeants du G20 en décembre 2022. L'ACFC est fière d'avoir contribué à cette mise à jour, qui constitue la nouvelle norme internationale et qui établit des pratiques exemplaires mondiales.

L'équipe responsable de renouveler la Stratégie nationale et celle chargée d'élaborer les lignes directrices liées au Cadre ont vraiment fait preuve de leadership, d'innovation et de collaboration dans la réalisation du mandat de l'Agence. Elles ont toutes deux remporté le Prix d'excellence du commissaire de l'ACFC en juin 2022.

Rétrospective annuelle

Cette section met en lumière les progrès accomplis par l'ACFC à l'égard des engagements qu'elle a pris dans son [Plan d'activités 2022-2023](#) et les autres avancées réalisées vers l'atteinte de ses objectifs stratégiques.

Objectif stratégique 1 : Être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers

Initiative habilitante : Mettre en œuvre le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers

Le gouvernement du Canada a modifié la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et adopté un nouveau Cadre dans la *Loi sur les banques*. Le Cadre est un important jalon en matière de protection des consommateurs qui impose aux banques des normes plus strictes et exige qu'elles assument une plus grande part de responsabilité à l'égard des résultats obtenus par les consommateurs. De plus, le Cadre a conféré à l'ACFC des pouvoirs supplémentaires pour renforcer son autorité en matière de surveillance. Les dernières dispositions de cette loi sont entrées en vigueur le 30 juin 2022.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Lancer un portail sécurisé de signalement des plaintes
- Mettre en œuvre les dispositions en matière de dénonciation
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication axée sur les consommateurs

Résultats atteints

Aux termes du Cadre, les banques doivent renforcer leurs procédures de traitement des plaintes et, pour la première fois, sont tenues par la loi d'examiner les plaintes dans un délai prescrit. De plus, le Cadre exige que les banques soumettent des données plus détaillées sur les plaintes à l'ACFC.

L'Agence a mis au point un portail sécurisé de signalement des plaintes que les banques utilisent désormais pour soumettre de l'information sur les plaintes des consommateurs. Depuis septembre 2022, toutes les institutions financières assujetties aux exigences du Cadre signalent les plaintes au moyen de ce portail. L'Agence utilise les données ainsi recueillies pour mieux comprendre les risques auxquels sont exposés les consommateurs et améliorer les processus qui peuvent l'aider à détecter les problèmes de conformité et à prendre des mesures correctives à leur égard.

En vertu du Cadre, les banques doivent également mettre en place un programme de dénonciation pour encourager les employés des banques à signaler, sans risque de représailles, tout acte répréhensible présumé (à l'institution bancaire, à l'ACFC et à d'autres organismes de réglementation, ou à un organisme d'application de la loi). En 2022-2023, l'ACFC a élaboré et mis en œuvre son propre [programme de dénonciation](#) pour aider les employés des banques à signaler les actes répréhensibles et à transmettre des dénonciations confidentielles au moyen d'un formulaire normalisé.

En outre, l'ACFC a lancé une [campagne de sensibilisation des consommateurs](#) pour informer les Canadiens des mesures de protection nouvelles ou améliorées prévues dans le Cadre pour les clients des banques.

Initiative habilitante : Renforcer le programme de surveillance fondé sur les risques et axé sur les résultats

Fondé sur les risques et axé sur les résultats, le programme de surveillance de l'ACFC vise à encourager les entités réglementées à se conformer à leurs obligations et à leur permettre de le faire grâce à une communication proactive et à la détection rapide des enjeux qui se profilent.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Lancer un examen thématique
- Mettre sur pied une équipe pour analyser les données relatives à la réglementation et en faire rapport

Résultats atteints

En mars 2023, l'Agence a lancé des examens thématiques portant sur la mise en œuvre par les banques de leurs nouvelles obligations en vertu du Cadre en ce qui concerne les alertes électroniques et le traitement des plaintes. Ces examens se concentreront sur les institutions de petite et moyenne taille.

Les examens thématiques sont des analyses approfondies de questions particulières ou de thèmes plus vastes, qui donnent des indications sur la fonction de conformité dans son ensemble et le risque de non-conformité des entités financières. Les résultats des examens thématiques peuvent aussi guider l'élaboration de politiques réglementaires, financières et axées sur la protection des consommateurs, ainsi que de textes de loi.

En 2022-2023, l'ACFC a également mis sur pied une équipe pour analyser les données relatives à la réglementation et en faire rapport afin d'améliorer sa capacité d'analyse opérationnelle. Cette nouvelle équipe se sert des données sur les plaintes soumises par les institutions financières et d'autres renseignements recueillis par l'Agence pour détecter les enjeux et risques émergents. L'ACFC peut ainsi allouer ses ressources de manière proactive en se fondant sur les risques.

Initiative habilitante : Fournir une expertise pour contribuer à l'élaboration des politiques

La fonction de politique stratégique de l'ACFC sert à élaborer en temps opportun des analyses et des conseils stratégiques fondés sur des données probantes au sujet des nouveaux enjeux en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. L'Agence fournit une expertise dans le cadre de l'élaboration des politiques réglementaires, financières et axées sur la protection des consommateurs du gouvernement du Canada.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Contribuer à l'élaboration d'un cadre canadien de système bancaire ouvert
- Faire progresser l'élaboration de politiques améliorant la protection des consommateurs

Résultats atteints

L'ACFC a continué à mettre l'accent sur la fonction de politique stratégique en 2022-2023. En juin 2022, elle a créé le Groupe de travail sur la protection des consommateurs et de la numérisation. Ce groupe de travail interne veille à l'utilisation d'une approche stratégique à l'échelle de l'Agence pour l'exécution d'un ensemble déterminé de dossiers prioritaires de politiques et leur surveillance par la direction.

L'Agence a formulé des recommandations opportunes et fondées sur les données afin de guider l'élaboration du cadre stratégique du gouvernement du Canada concernant le système bancaire ouvert, en participant à quatre groupes de travail qui se sont penchés sur des questions liées à l'accréditation, à la sécurité, à la protection des renseignements personnels et à la responsabilité. De plus, l'ACFC a mené une recherche sur l'opinion publique en 2022-2023 pour obtenir des données sur la compréhension de la question du système bancaire ouvert par les consommateurs et l'utilisation de la technologie connexe, et a publié un [rapport](#) des résultats en juin 2023.

L'ACFC a surveillé de manière proactive les activités liées aux cryptoactifs des entités réglementées ainsi que les risques qui en découlent pour les consommateurs. En novembre 2022, l'Agence a publié une [déclaration commune](#), avec le Bureau du surintendant des institutions financières et la Société canadienne d'assurance-dépôts, à l'intention de toutes les entités sous réglementation fédérale qui exercent des activités liées aux cryptoactifs. Cette déclaration est venue renforcer l'attente selon laquelle les entités réglementées doivent se conformer à toutes les consignes et exigences réglementaires en vigueur lorsqu'elles fournissent des services liés aux cryptoactifs ou exercent des activités relatives à ce type d'actifs. De plus, l'Agence a effectué des travaux préliminaires en prévision de l'élaboration par le ministère des Finances de politiques sur la numérisation de l'argent et le maintien de la stabilité et de la sécurité du secteur financier.

L'Agence a agi à titre d'expert pour la désignation d'un organisme externe unique et sans but lucratif de traitement des plaintes des consommateurs à l'égard des banques dans le cadre de l'établissement d'un nouveau système d'examen des plaintes. L'ACFC a formulé des conseils en matière de surveillance et de politiques au regard des [évaluations indépendantes des organismes externes de traitement des plaintes](#) menées conformément aux exigences de la *Loi sur les banques*.

Diverses autres initiatives ont été entreprises en 2022-2023 pour accomplir des progrès au chapitre de l'élaboration de politiques visant la protection des consommateurs. Elles comprennent notamment une recherche sur l'opinion publique

concernant les produits d'emprunt à coût élevé ainsi qu'une analyse de la recherche pour éclairer les considérations stratégiques liées au taux d'intérêt criminel. De plus, l'Agence a contribué à l'élaboration du cadre de surveillance de la [Loi sur les activités associées aux paiements de détail](#).

Autres réalisations

En mai 2022, l'ACFC a publié un rapport intitulé [Évaluation mystère dans les banques de détail canadiennes](#) qui décrit les résultats d'un exercice d'évaluation mystère effectué en 2019 dans les six plus grandes banques du Canada. Les données ainsi obtenues font la lumière sur les expériences de vente que les consommateurs peuvent vivre lorsqu'ils magasinent des produits et des services financiers. Bien que de nombreux acheteurs aient décrit des expériences qui semblent conformes aux attentes de l'ACFC à l'égard des pratiques commerciales, un nombre considérable d'acheteurs ont relaté des expériences négatives, notamment des recommandations de produits inappropriés, des pressions à la vente et des renseignements induisant en erreur. L'ACFC a donné suite aux préoccupations propres à certaines institutions au moyen de son programme de surveillance.

En octobre 2022, l'Agence a publié une [déclaration](#) à l'intention de l'industrie en ce qui concerne l'incidence des hausses des taux d'intérêt sur les propriétaires qui ont un prêt hypothécaire à taux variable. Ce type de prêt représente une part considérable des prêts hypothécaires détenus par les institutions financières sous réglementation fédérale du Canada.

En février 2023, l'Agence a publié le bulletin [Accès aux services bancaires de base : ouverture d'un compte de dépôt de détail](#). Ce bulletin s'appuie sur une collaboration avec le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada. Il précise les attentes en matière de surveillance de l'Agence en lien avec la façon dont les banques sont censées aider activement les consommateurs qui veulent ouvrir un compte, mais qui sont confrontés à des obstacles les empêchant de présenter des pièces d'identité standards. Il peut s'agir de personnes en situation de vulnérabilité comme les victimes de violence conjugale et de traite des personnes.

En février 2023, l'Agence a publié son [rapport sommaire](#) sur le Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit (Code). Ce rapport est basé sur l'examen au regard du Code effectué en 2021 par les exploitants de réseaux de cartes de paiement au Canada. Le Code exige qu'ils effectuent cet exercice au moins tous les trois ans. Le rapport sommaire de l'ACFC souligne les forces et les faiblesses des politiques et procédures que les acquéreurs et leurs participants en aval devraient avoir mises en place pour s'acquitter de leurs obligations en vertu du Code. De plus, il précise les attentes de l'Agence à l'égard de la conformité au Code, lequel vise à protéger les commerçants et les consommateurs canadiens.

En mars 2023, l'ACFC a lancé une [consultation](#) sur la version proposée de la Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles. Avec cette ligne directrice, l'ACFC veut préciser ses attentes et contribuer à faire en sorte que les institutions financières adoptent des approches équitables et uniformes quand elles offrent des mesures d'allègement aux consommateurs à risque de se retrouver en situation de défaut de paiement de leur prêt hypothécaire pour leur résidence principale. La ligne directrice est basée sur les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. Elle aidera les consommateurs à traverser la période exceptionnelle actuelle, qui est caractérisée par un niveau élevé d'endettement des ménages, la hausse rapide des taux d'intérêt et l'augmentation du coût de la vie.

Objectif stratégique 2 : Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique

Initiative habilitante : Mettre en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière

La Stratégie nationale fournit un cadre pour bâtir un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour tous les Canadiens. Il s'agit d'un plan quinquennal qui vise principalement à réduire les obstacles, à catalyser les actions, et à aider les Canadiens à obtenir des résultats financiers positifs et à renforcer leur résilience financière.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Produire et publier un plan de mesure du rendement
- Renforcer les partenariats existants et en explorer de nouveaux

Résultats atteints

En novembre 2022, l'ACFC a publié [Compter les changements : Plan de mesure pour la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#) afin de fournir aux intervenants de l'écosystème un guide pratique pour mesurer les progrès accomplis collectivement dans l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale. De plus, l'Agence a lancé des outils numériques (une bibliothèque des mesures et un formulaire de demande) qui permettent aux intervenants de contribuer à la mesure de l'impact de leurs initiatives. La Stratégie nationale et le Plan de mesure qui s'y rattache visent à tirer parti des nombreuses forces des intervenants d'un bout à l'autre du pays. En partageant leurs mesures et leurs résultats, les intervenants de l'écosystème pourront souligner ce qui fonctionne, et ajuster leurs efforts et les réorienter vers les initiatives qui auront la plus grande incidence.

La collaboration avec les partenaires et intervenants canadiens et internationaux permet d'accroître le rayonnement de l'Agence et de mobiliser des organisations pour améliorer collectivement les résultats des consommateurs de produits et services financiers. En 2022-2023, l'ACFC a mis au point un plan d'engagement et de diffusion pour l'ensemble de l'Agence. Ce plan d'une durée de deux ans établit une vision pour une approche plus stratégique, efficace et efficiente à l'égard de l'engagement des intervenants et de la diffusion tout en mettant l'accent sur les activités qui contribuent le plus à la réalisation des priorités de l'ACFC.

Les activités d'engagement et de diffusion menées en 2022-2023 sont détaillées dans la section [Exigences législatives en matière de rapports](#) du présent rapport.

Initiative habilitante : Offrir des ressources et outils novateurs pour aider les gens à prendre de meilleures décisions financières

L'ACFC est à la fois un créateur de ressources et d'outils destinés aux consommateurs et un point d'accès central à ceux-ci — un conservateur impartial et digne de confiance de renseignements et d'outils neutres et fondés sur des données probantes élaborés par d'autres.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Créer un nouveau portail destiné aux consommateurs pour la Base de données canadienne sur la littératie financière
- Améliorer le contenu Web éducatif ainsi que les ressources et outils destinés aux consommateurs

Résultats atteints

L'Agence a entrepris des recherches sur les besoins des utilisateurs, l'élaboration d'une stratégie de contenu et la définition d'une feuille de route en prévision de la création du portail destiné aux consommateurs pour la Base de données canadienne sur la littératie financière.

En 2022-2023, l'Agence a effectué une analyse contextuelle de ses outils de comparaison financière afin de détecter les éventuelles lacunes et de déterminer les améliorations qui devraient y être apportées. De plus, elle a élaboré un plan de travail pour améliorer les ressources qu'elle propose sur [Le mieux-être financier en milieu de travail](#). L'objectif initial est

d'adapter du contenu éducatif de l'ACFC pour l'organisation d'ateliers pilotes, ce qui permettra de façonner l'offre de programmes.

L'Agence a poursuivi son exercice pluriannuel visant à améliorer et à optimiser l'information destinée aux consommateurs sur le site Canada.ca, notamment en simplifiant les renseignements sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et services financiers et en rédigeant du contenu sur les mesures de protection nouvelles ou améliorées prévues dans le Cadre. L'Agence a ainsi publié du nouveau contenu sur les mesures de protection renforcées du Cadre et actualisé plus de 100 pages du site portant sur les droits et responsabilités des consommateurs.

Autres réalisations

L'ACFC a mené un examen des attributs et du rendement du [Planificateur budgétaire](#), afin de déterminer si cet outil atteint les résultats escomptés et de détecter toute possibilité d'amélioration. Depuis son lancement en 2019, le Planificateur budgétaire permet aux consommateurs de créer facilement un budget personnel adapté à leurs besoins individuels en recourant à la ludification pour offrir des recommandations et des conseils personnalisés. Publié en mars 2023, le [Rapport du bilan du Planificateur](#) budgétaire comprend des recommandations pour le développement, l'optimisation et l'amélioration de l'outil.

Objectif stratégique 3 : Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

Initiative habilitante : Tirer parti de la recherche pour faire en sorte que les décisions soient davantage fondées sur les données probantes

En temps opportun, l'ACFC effectue des recherches pour évaluer les capacités financières des consommateurs, les défis auxquels ils font face et les tendances afin d'être en mesure de cibler les expériences, les interventions et l'élaboration des politiques et des programmes.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Concevoir une plateforme de recherche, de données et de collaboration
- Mieux cibler les recherches menées par l'ACFC pour en maximiser les retombées
- Concevoir des interventions et des expériences ciblées
- Renouveler le mandat des membres du Comité national de recherche

Résultats atteints

En 2022-2023, l'ACFC a commencé à élaborer une plateforme de recherche et de données pour diffuser les recherches, permettre l'échange et la visualisation des données, et collaborer avec les intervenants afin de combler les lacunes en matière de littératie financière et de recherche sur la protection des consommateurs. La plateforme offrira plusieurs occasions :

- d'augmenter les retombées des recherches de l'ACFC et de faire croître la recherche dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers et de la littératie financière au Canada et à l'échelle internationale;
- de mieux comprendre les connaissances des consommateurs de produits et services financiers, ainsi que leur confiance, leur bien-être et leurs comportements, et de favoriser l'emploi de méthodes fondées sur des données probantes dans le cadre de l'élaboration de politiques de protection des consommateurs, d'interventions comportementales, de programmes de littératie financière et de ressources éducatives;
- de favoriser la mise en œuvre de la Stratégie nationale de l'ACFC en tirant parti des travaux accomplis par les intervenants de l'écosystème et de leurs retombées.

En novembre 2022, l'ACFC a publié [Vulnérabilité des consommateurs : Résultats du Sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19](#), un aperçu des résultats du sondage d'août 2020 à septembre 2022. Ce rapport met en lumière les difficultés

financières auxquelles sont confrontés de nombreux Canadiens et précise quels sont les groupes qui sont les plus susceptibles de subir des conséquences financières négatives à cause des répercussions économiques de la pandémie de COVID-19. De plus, il signale que de nombreux Canadiens ont vu leurs difficultés financières s'accroître en 2022 en raison de l'évolution du contexte économique.

En 2022-2023, l'ACFC a mené plusieurs expériences et interventions. Notamment, elle a :

- lancé une intervention de suivi pour évaluer si l'expérience sur l'établissement d'un budget que l'Agence a menée en 2021 au moyen de l'application Optimity a eu une incidence durable sur le renforcement des connaissances, de la confiance et des comportements en matière d'épargne et d'établissement d'un budget chez les participants;
- élaboré un programme mobile d'intervention en matière de gestion des dettes dans l'application Optimity en collaboration avec un membre du personnel académique d'une institution postsecondaire dans le but de fournir aux Canadiens des renseignements sur les stratégies de gestion des dettes et de les encourager à rembourser leurs dettes de cartes de crédit;
- recueilli des données en continu pour deux expériences visant à accroître la confiance financière des enfants et des jeunes, plus particulièrement celle des filles et des jeunes femmes. L'une a été menée avec ChatterHigh, une compagnie offrant un outil d'apprentissage ludique pour les élèves, et l'autre, avec l'Université Carleton pour concevoir des interventions sur le Web pour les jeunes adultes;
- créé du matériel de formation en collaboration avec Emploi et Développement social Canada pour le Programme canadien d'aide financière aux étudiants;
- analysé une intervention de suivi en lien avec une étude pilote dans le cadre de laquelle un incitatif a été intégré dans le logiciel de production des déclarations de revenus Turbo Tax pour encourager les personnes à faible revenu ayant droit à un remboursement d'impôt à constituer ou à alimenter un fonds d'épargne d'urgence. Cette étude pilote, qui est le fruit d'une collaboration avec des chercheurs de l'Université de Washington à St. Louis et d'Intuit Canada, fera l'objet d'un rapport qui sera publié en 2023-2024.

Les résultats de l'étude pilote visant à inciter les gens à épargner le montant de leur remboursement d'impôt indiquent que, si les tendances observées se confirment dans le cadre d'une intervention à plus grande échelle, chaque million de Canadiens touchés pourrait se traduire par un maximum de **23 millions de dollars en dépôts d'épargne supplémentaires.**

Le mandat des membres du Comité de la recherche sur la littératie financière de l'Agence a été renouvelé, et la première réunion s'est tenue en janvier 2023. Le Comité est composé de 13 spécialistes de la recherche indépendants qui conseillent l'ACFC sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale en présentant des recherches, en échangeant des renseignements, et en proposant leurs idées de méthodes pour réduire les obstacles et catalyser les actions au sein de l'écosystème financier.

Initiative habilitante : Sensibiliser les gens au mandat de l'ACFC et promouvoir ses ressources

L'Agence cherche continuellement à atteindre un public plus large au moyen d'activités de marketing, de publicité et de communications numériques visant à mieux faire connaître son mandat de protection des consommateurs ainsi que ses outils et ressources.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Miser sur le succès du Mois de la littératie financière
- Optimiser la présence numérique de l'ACFC
- Mettre en lumière le mandat de protection des consommateurs de l'ACFC

Résultats atteints

Le Mois de la littératie financière 2022, qui portait sur le thème « Faisons des changements qui comptent : Gérer votre argent dans un monde en évolution », visait à fournir aux Canadiens des trucs et des outils pour les aider à gérer leurs dettes en cette période difficile et changeante. La gestion des dettes est l'un des éléments clés pour les consommateurs de la Stratégie nationale, et il s'agissait d'un domaine d'intérêt opportun et important compte tenu du contexte économique. En travaillant en collaboration avec les partenaires gouvernementaux, la collectivité de la littératie financière et d'autres intervenants, l'ACFC a continué de susciter l'attention autour du Mois de la littératie financière au Canada, générant plus de 171 000 visites de la page Web de la campagne et augmentant de 10 % son taux d'engagement sur les médias sociaux.

L'ACFC a fait la promotion de son mandat de protection des consommateurs au moyen de canaux numériques, de la sensibilisation des intervenants, de la publicité et des relations avec les médias. De plus, l'Agence a déployé une nouvelle présence Web pour améliorer l'expérience des utilisateurs et présenter plus efficacement son rôle et son mandat.

Autres réalisations

En septembre 2022, l'Agence a lancé le défi Bâtir de meilleurs futurs financiers 2023. Ce défi encourage les étudiants de premier cycle et des cycles supérieurs de partout au Canada à soumettre des solutions concrètes et fondées sur des données probantes aux obstacles financiers actuels auxquels sont confrontés les consommateurs de produits et services financiers. Les participants devaient sélectionner l'une des trois priorités liées au thème « Réduire les obstacles » de la Stratégie nationale comme point de mire de leur rapport. Les gagnants et finalistes verront leur travail publié par le gouvernement du Canada en 2023-2024.

L'ACFC a collaboré avec Statistique Canada pour étudier l'impact de la hausse de l'inflation sur les Canadiens qui ont les revenus les plus faibles. À l'aide de multiples sources de données recueillies avant la pandémie, l'étude traite aussi de la situation des personnes faisant partie du quintile de revenu inférieur, en se penchant sur leur revenu familial, leurs niveaux d'endettement et d'actifs, de même que des indicateurs de difficultés économiques. Le rapport sur les résultats de l'étude, intitulé [La hausse des prix et ses répercussions sur les plus vulnérables financièrement](#), a été publié en février 2023.

Objectif stratégique 4 : Faciliter le futur du travail

Initiative habilitante : Renforcer et soutenir l'effectif

L'Agence favorise une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence en milieu de travail en renforçant ses programmes et ses initiatives de ressources humaines pour attirer et maintenir en poste les talents dont elle a besoin pour réaliser sa vision et remplir ses obligations législatives.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Se concentrer sur le mieux-être des employés
- Se concentrer sur l'équité, la diversité et l'inclusion
- Élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique de ressources humaines

Résultats atteints

Dans le cadre de son Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être, l'ACFC a poursuivi ses efforts pour accroître la sensibilisation dans ce domaine, susciter le dialogue et promouvoir les ressources et les pratiques favorisant la résilience des employés. L'Agence a continué à offrir de la formation en santé mentale aux employés de tous les échelons et a établi de nouvelles pratiques de gestion du temps afin de favoriser les périodes de concentration et l'adoption de saines habitudes de travail. De plus, l'ACFC a mené un exercice d'identification et d'évaluation des risques, et a sollicité les commentaires des employés au moyen d'un sondage afin de guider l'élaboration de son programme de prévention des risques.

Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) sert de référence pour l'établissement des priorités de l'ACFC en matière de gestion du personnel et l'évaluation des résultats connexes. L'Agence a lancé son premier plan d'action en réponse au SAFF en 2019 et a achevé sa mise en œuvre en 2022. Dans le cadre de ce plan, elle a mis de l'avant des initiatives visant à renforcer le leadership, à optimiser le rendement et le perfectionnement, à ancrer les valeurs et l'éthique, et à maintenir l'engagement des employés. Le taux de réponse de l'ACFC pour le SAFF 2022-2023 s'est chiffré à 77,1 %, et les [résultats](#) ont été publiés au printemps 2023.

L'engagement de l'ACFC à l'égard de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (EDI) est illustré dans un plan d'action établi pour trois ans. Au cours de la première année de la mise en œuvre de ce plan, l'Agence a atteint plusieurs jalons clés, notamment la publication de son [Plan d'accessibilité](#) et la réalisation de son premier examen des systèmes d'emploi, dans le cadre duquel elle a évalué ses politiques et pratiques afin de cerner les obstacles systémiques et comportementaux susceptibles de donner lieu à des écarts de représentation. L'ACFC reconnaît la force et la valeur d'un effectif diversifié et fait des efforts délibérés pour embaucher un plus grand nombre de personnes racialisées, de personnes en situation de handicap et d'Autochtones. Les considérations relatives à l'EDI sont également au cœur des activités fondamentales de

l'ACFC. Les principales activités de recherche, de politiques, de surveillance et d'affaires publiques tiennent compte des besoins de divers groupes de population, en particulier ceux les plus à risque de faire face à des difficultés financières.

Le premier Plan d'action sur les langues officielles de l'ACFC a été approuvé en mai 2022. En s'appuyant sur les fondements solides de l'ACFC et ses capacités en matière de bilinguisme, ce plan triennal met l'accent sur les efforts déployés par l'Agence pour maintenir une culture et un milieu de travail qui encouragent l'utilisation des deux langues officielles et promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans les programmes de base. Il convient de souligner que l'Agence a effectué sa première analyse de l'égalité réelle pour confirmer que ses programmes offrent des services de qualité égale aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Comme prochaine étape de l'élaboration de son plan stratégique de RH, l'ACFC a établi sa première philosophie officielle de rémunération. Cette philosophie décrit les composantes souhaitées des pratiques de rémunération de l'Agence et sert de point de référence pour évaluer si l'Agence est compétitive. Elle dote l'ACFC d'une approche claire, équitable et efficace pour attirer et maintenir en poste les employés détenant les qualifications dont l'Agence a besoin pour réaliser son mandat.

Renseignements sur l'équité en matière d'emploi et les langues officielles

Représentation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi				
	Femmes	Minorités visibles	Personnes en situation de handicap	Autochtones
Employés de l'ACFC au 31 mars 2021	56,4 %	16,6 %	9,8 %	S
Employés de l'ACFC au 31 mars 2022	56,6%	20,6%	11,6%	S
Employés de l'ACFC au 31 mars 2023	57,1 %	25,3 %	12,9 %	3,2 %
Disponibilité au sein de la population active	48,2 %	21,3 %	9,1 %	4,0 %

Remarques :

1. En anglais, on utilise le terme « Indigenous peoples », qui est conforme à l'usage international et remplace le terme « Aboriginal peoples » prévu par la loi, que l'on trouve dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Aucun changement n'est nécessaire dans la version française étant donné que le terme « Autochtones » est conforme.

2. Le pourcentage d'employés de l'ACFC est le pourcentage d'employés nommés pour une durée indéterminée et d'employés embauchés pour une durée d'au moins trois mois qui ont indiqué appartenir au groupe visé par l'équité en matière d'emploi en question.

3. Les données sur la disponibilité au sein de la population active sont adaptées des données du Recensement de 2016 et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 de Statistique Canada.

4. La mention « S » signifie que la donnée sur la représentation en pourcentage d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi est supprimée parce que le nombre de membres de ce groupe est de cinq ou moins.

Représentation des Canadiens d'expression anglaise et d'expression française		
	Canadiens d'expression anglaise	Canadiens d'expression française
Employés de l'ACFC au 31 mars 2021	61,3 %	38,7 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2022	63,0 %	37,0 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2023	62,2 %	37,8 %
Population canadienne	75,4 %	22,8 %

Remarques :

1. Le pourcentage d'employés de l'ACFC est le pourcentage d'employés nommés pour une durée indéterminée et d'employés embauchés pour une durée d'au moins trois mois qui ont déclaré que leur première langue officielle est soit l'anglais, soit le français.
2. La source de données pour la population canadienne est le document intitulé « Chiffres en bref sur les langues officielles du Canada (2016) » du Commissariat aux langues officielles, qui est basé sur les données du Recensement de 2016.

Initiative habilitante : Moderniser la façon dont nous travaillons

L'ACFC améliore son efficacité et atténue ses risques opérationnels en modernisant son lieu de travail, ses systèmes et ses processus.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Faire avancer la stratégie en matière de données et d'analyse de l'ACFC ainsi que la gouvernance des données
- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie numérique organisationnelle
- Renforcer les capacités de l'Agence en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI)
- Transformer le mode de fonctionnement de l'Agence, y compris les lieux de travail

Résultats atteints

En 2022-2023, l'ACFC a continué à progresser dans la réalisation de sa stratégie en matière de données et d'analyse. Elle a mis sur pied des comités de gouvernance, et formé des réseaux de responsables des données et de spécialistes fonctionnels en gestion de l'information pour l'ensemble de l'Agence. De plus, elle a élaboré des indicateurs de rendement clés pour mesurer les résultats et appuyer le processus décisionnel.

En septembre 2022, l'ACFC a lancé sa Stratégie numérique qui vise à offrir des technologies et des outils modernisés et accessibles en milieu de travail pour permettre à l'Agence de fournir ses services et produits.

En 2022-2023, l'Agence a restructuré la Division de la GI/TI à la lumière d'un examen organisationnel mené par un tiers et a effectué de nouveaux investissements pour en accroître les capacités. Elle a également examiné ses capacités de GI/TI afin de mieux comprendre les liens avec les fonctions opérationnelles et d'élaborer un modèle de capacités opérationnelles.

Dans le cadre de son projet de modernisation du milieu de travail, l'Agence investit dans ses bureaux d'Ottawa et de Toronto. Les travaux visant à moderniser le bureau d'Ottawa ont été achevés en 2022-2023. Les employés de l'Agence jouissent désormais d'un espace de travail dynamique, moderne et entièrement accessible, doté des outils et de la technologie dont ils ont besoin pour réussir dans leurs fonctions. L'ACFC a poursuivi son expansion en achevant la conception du bureau de Toronto. Ces nouveaux espaces de bureaux appuient les modalités de travail hybride et renforcent l'engagement de l'Agence à l'égard de la souplesse, de l'innovation et du mieux-être en milieu de travail.

Initiative habilitante : Améliorer les processus habilitants

L'ACFC s'efforce constamment de s'améliorer en examinant ses fonctions internes afin d'optimiser son rendement, de suivre les pratiques exemplaires et d'améliorer ses processus opérationnels.

Engagements du Plan d'activités 2022-2023

- Accroître l'efficacité organisationnelle
- Procéder à une évaluation officielle du Centre des services aux consommateurs
- Veiller à ce que l'organisation dispose de services de traduction et de révision de haute qualité en augmentant les capacités internes en la matière

Résultats atteints

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a amélioré son efficacité organisationnelle en renforçant sa structure de gouvernance. Elle a établi des principes directeurs et mis à jour les cadres de référence de ses comités afin de les harmoniser et de veiller à ce qu'ils demeurent pertinents à mesure que l'Agence poursuit sa croissance et évolue.

Le Centre des services aux consommateurs (CSC) de l'ACFC joue un rôle vital dans la réalisation du mandat de protection des consommateurs de l'Agence en fournissant des renseignements utiles directement aux consommateurs et aux détaillants de produits et services financiers, de même qu'aux intervenants. En 2022-2023, l'ACFC a entrepris une évaluation officielle du CSC afin de trouver des occasions d'accroître sa capacité de soutenir les consommateurs de produits et services financiers et de contribuer à la réalisation du mandat de l'Agence. Le rapport final sera publié en 2023-2024.

L'ACFC a renforcé ses capacités de traduction et de révision en 2022-2023 pour être en mesure de produire des publications de grande qualité dans les deux langues officielles. À cette fin, elle a mis au point des directives et outils internes et amélioré ses processus de planification et de coordination, et une équipe de traduction et de révision sera opérationnelle à compter de 2023-2024.

Exigences législatives en matière de rapports

Les exigences législatives en matière de rapports de l'ACFC sont prescrites dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) et d'autres lois connexes¹.

Loi sur l'ACFC

34 a) Chaque année, le ministre fait déposer devant chaque chambre du Parlement le rapport faisant état des activités de l'Agence pour l'exercice précédent ainsi que des conclusions d'ordre général de celle-ci sur la situation en ce qui a trait, pour cet exercice, au respect, par les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes, des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables.

L'ACFC supervise les entités financières sous réglementation fédérale et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux obligations en matière de pratiques commerciales énoncées dans les lois et règlements, les engagements publics et les codes de conduite visant à protéger les consommateurs de produits et services financiers. Le programme de surveillance de l'ACFC est conçu pour être fondé sur les risques et axé sur les résultats. Il vise à encourager les entités réglementées à se conformer à leurs obligations et à leur permettre de le faire grâce à une communication proactive et à la détection rapide des enjeux qui se profilent.

Depuis l'entrée en vigueur du Cadre le 30 juin 2022, les banques sont tenues de respecter des exigences nouvelles ou améliorées qui renforcent la protection des consommateurs de produits et services financiers. Au cours de l'exercice 2022-2023, l'Agence a axé ses activités de surveillance sur la conformité au Cadre. À mesure que des problèmes de conformité ont été détectés, l'Agence a travaillé avec les banques concernées et le secteur bancaire dans son ensemble pour faire en sorte de les résoudre rapidement.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont l'ACFC s'acquitte de son mandat de surveillance, veuillez consulter le [Cadre de surveillance de l'ACFC](#).

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :

- participé à 349 points de contact de supervision officiels;
- continué de surveiller la mise en œuvre du Cadre par les banques;
- ouvert six plans d'action pour assurer la conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales;
- clos quinze plans d'action parce que la mise en œuvre des mesures correctives était terminée;
- reçu 346 cas de conformité à signaler soumis par des entités réglementées;
- délivré 166 avis de manquement au terme d'enquêtes (dont 113 étaient de niveau un, 48 de niveau deux, et 5 de niveau trois);

¹ Ces autres lois comprennent la [Loi sur les banques](#), la [Loi sur les sociétés d'assurances](#), la [Loi sur les associations coopératives de crédit](#), la [Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt](#) et la [Loi sur les réseaux de cartes de paiement](#).

- délivré deux procès-verbaux de violation;
- signifié une décision de la commissaire constatant trois violations et imposant des pénalités totalisant 5,6 millions de dollars;
- continué à être un membre actif des organes suivants :
 - International Financial Consumer Protection Organisation, une organisation internationale d'autorités de surveillance ayant des responsabilités à l'égard de la protection des consommateurs de produits et services financiers;
 - le Comité de supervision des institutions financières, qui sert de tribune d'échange de renseignements sur des questions de surveillance concernant les institutions financières sous réglementation fédérale, et qui compte parmi ses membres la Banque du Canada, la Société d'assurance-dépôts du Canada, le ministère des Finances et le Bureau du surintendant des institutions financières;
- consolidé ses liens de collaboration avec des organismes de réglementation provinciaux pour renforcer la protection des consommateurs de produits et services financiers.

La *Loi sur les banques* exige que les OETP se soumettent, tous les cinq ans, à une évaluation indépendante de l'exercice de leurs fonctions et de leurs activités. Les derniers rapports d'évaluation ont été publiés en septembre 2022. L'ACFC a publié une [déclaration](#) en réponse à la publication de ces rapports, dans laquelle elle s'est engagée à examiner les conclusions et à prendre en considération les recommandations formulées. De plus, elle a réitéré son soutien à l'égard de l'engagement du gouvernement du Canada d'établir un seul OETP, lequel est dans l'intérêt supérieur des Canadiens et donne suite aux conclusions du [rapport sur le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes](#) publié par l'ACFC en 2020.

34 b) Chaque année, le ministre fait déposer devant chaque chambre du Parlement le rapport faisant état des activités de l'Agence pour l'exercice précédent ainsi que des conclusions d'ordre général de celle-ci sur la situation en ce qui a trait, pour cet exercice, au respect, par les exploitants de réseaux de cartes de paiement, des dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements.

L'ACFC surveille les exploitants de réseaux de cartes de paiements (ERCP) pour s'assurer qu'ils se conforment à leurs obligations en matière de pratiques commerciales énoncées dans les lois et règlements et les codes de conduite comme le [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#). Dans le cadre de ses activités de surveillance, l'Agence a des interactions régulières avec les ERCP pour les inciter à se conformer à leurs obligations en matière de pratiques commerciales. Les ERCP ont soumis les résultats de leur examen des pratiques commerciales à l'ACFC à la fin 2021. À la lumière de cet examen, l'Agence a détecté un risque élevé de non-conformité lorsque les ERCP augmentent leur recours à des fournisseurs tiers.

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :

- participé à 62 points de contact de supervision officiels;
- reçu cinq cas de conformité à signaler soumis par les ERCP;
- reçu 86 plaintes à signaler sous forme agrégée;
- délivré cinq avis de manquement de niveau un à la suite d'enquêtes;
- continué à participer au Comité consultatif sur le Code de conduite, dont le ministère des Finances assume la présidence;
- publié son [rapport sommaire](#) sur l'examen des pratiques commerciales des ERCP.

34 c) Chaque année, le ministre fait déposer devant chaque chambre du Parlement le rapport faisant état des activités de l'Agence pour l'exercice précédent ainsi que des conclusions d'ordre général de celle-ci sur la situation en ce qui a trait, pour cet exercice, à sa collaboration avec les intéressés quant au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens, et à la coordination, à cette fin, de ses activités avec les leurs.

Comme le montre la section [Rétrospective annuelle](#) du présent rapport, tout au long de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a mobilisé les intervenants de l'écosystème financier et a collaboré avec eux afin de comprendre les défis financiers auxquels sont confrontés les Canadiens et d'obtenir de meilleurs résultats pour les consommateurs de produits et services financiers.

Lorsque le Cadre est entré en vigueur en juin 2022, l'Agence a travaillé étroitement avec la collectivité des intervenants pour accroître la sensibilisation et la compréhension des Canadiens à l'égard de ses mesures de protection nouvelles ou améliorées. De plus, elle a poursuivi sa collaboration avec les intervenants de l'ensemble de l'écosystème financier pour mettre en œuvre la Stratégie nationale. En novembre 2022, l'ACFC a lancé le Plan de mesure de la Stratégie nationale, qui a été approuvé et

adopté par 19 différents intervenants qui se sont engagés à utiliser des mesures suggérées par l'Agence ou à lui communiquer leurs propres mesures de succès.

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :

- collaboré avec 18 réseaux de littératie financière de partout au Canada, représentant environ 600 organisations;
- dirigé plusieurs comités nationaux, en assurant la présidence ou la coprésidence, notamment le Groupe de travail sur la littératie financière pour les Autochtones, le Comité de recherche sur la littératie financière de l'ACFC et le Comité interministériel sur la littératie financière du gouvernement du Canada;
- tenu cinq réunions du Comité consultatif sur la protection des consommateurs de l'ACFC afin de discuter des tendances du marché et des enjeux du secteur financier, des initiatives en matière de recherche et de politiques de l'Agence et du gouvernement du Canada, et des sujets relevant du mandat de l'ACFC qui pourraient être abordés dans le cadre de notre mission d'éduquer les consommateurs;
- communiqué régulièrement des renseignements sur des initiatives et ressources en matière de littératie financière, et mis en relation les intervenants afin de leur permettre d'élargir leurs propres réseaux, d'échanger sur leurs pratiques exemplaires et/ou de travailler en partenariat sur des initiatives;
- tenu deux événements virtuels pour les Canadiens et les intervenants dans le cadre du Mois de la littératie financière en novembre;
- publié trois numéros du [Bulletin sur la littératie financière](#) et distribué dix numéros du Bulletin pour les intervenants dans le but de communiquer des renseignements importants, des ressources clés et d'autres contenus pertinents pour les consommateurs de produits et services financiers et la collectivité des intervenants de l'Agence;
- travaillé sur des initiatives de protection des consommateurs et de littératie financière en collaboration avec d'autres institutions gouvernementales, des organismes de réglementation, des organisations non gouvernementales, le milieu universitaire et l'industrie, dont :
 - le ministère des Finances du Canada (initiatives budgétaires et élaboration de politiques);
 - le Bureau du Conseil privé (groupe de travail interministériel sur le logement);
 - Emploi et Développement social Canada (Programme canadien d'aide financière aux étudiants);
 - Innovation, Sciences et Développement économique Canada (Comité des mesures en matière de consommation);
 - Statistique Canada (recherche sur les incidences de la hausse de l'inflation sur les ménages canadiens à faible revenu);
 - l'Agence du revenu du Canada (Mois de la littératie financière);
 - le Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (accès aux services bancaires de base);
 - l'Université Washington et Intuit Canada (projet pilote visant à inciter les gens à épargner le montant de leur remboursement d'impôt);
 - des organisations des secteurs privé, sans but lucratif et universitaire, qui sont représentées au sein du [Comité consultatif sur la protection des consommateurs](#) de l'ACFC;
 - ChatterHigh (expériences sur la confiance financière des filles et des jeunes femmes);
 - Optimity (expériences sur l'établissement d'un budget et la gestion des dettes).

En 2022-2023, l'ACFC a continué d'être membre du [Réseau international sur l'éducation financière](#) (lien en anglais seulement) et de l'[International Financial Consumer Protection Organisation](#) (lien en anglais seulement) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). En février 2023, des délégués de l'ACFC ont rencontré des homologues américains du Consumer Financial Protection Bureau, de l'Office of the Comptroller of the Currency et de la Security and Exchange Commission.

Conjointement avec le ministère des Finances, l'ACFC a représenté le Canada au sein du Groupe de réflexion sur la protection financière des consommateurs du G20 et de l'OCDE, dans le cadre duquel elle a contribué à la mise à jour de 2022 des [Principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs](#) (lien en anglais seulement). Ces principes actualisés reconnaissent que l'innovation financière et la numérisation des finances sont importantes et que de nombreux consommateurs de produits et services financiers peuvent être vulnérables. De plus, ils tiennent compte de leçons tirées de la pandémie de COVID-19. Ces principes novateurs qui constituent des pratiques exemplaires donneront de nouvelles orientations aux organismes de réglementation, aux chercheurs, aux éducateurs et aux décideurs à travers le monde, y compris à l'ACFC.

L'ACFC a participé au Comité des services financiers de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne. En octobre 2022, ce comité a tenu une réunion pour discuter de l'évolution de la situation macroéconomique,

ainsi que des activités d'intervention et de rétablissement dans le domaine financier en réponse à la pandémie de COVID-19. L'Agence a profité de cette occasion pour faire des avancées relativement aux priorités en matière de réglementation, de surveillance et de politiques en réponse aux nouvelles tendances du secteur financier concernant les difficultés financières, les finances numériques et l'inclusion financière.

Procédures de traitement des plaintes

Lorsque les entités réglementées donnent accès aux consommateurs à un processus équitable et efficace de résolution des plaintes, la confiance à l'égard du système financier est renforcée. Toutes les entités réglementées doivent avoir une procédure de traitement des plaintes qui prévoit notamment l'accès à un organisme externe de traitement des plaintes, et s'assurer de déposer une copie de leur procédure auprès de l'ACFC et de la mettre à la disposition des consommateurs de produits et services financiers.

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :

- clos six plans d'action créés en réponse à l'[examen de l'industrie sur les procédures de traitement des plaintes des banques](#) qui a été mené par l'Agence en 2020;
- surveillé la conformité des banques et des banques étrangères autorisées aux dispositions sur le traitement des plaintes de la *Loi sur les banques* et du Cadre;
- supervisé l'examen indépendant des OETP et publié une déclaration en réponse à la publication des évaluations indépendantes.

Plaintes signalées à l'ACFC

Les plaintes des consommateurs jouent un rôle important en permettant de cerner les préoccupations à l'égard des pratiques commerciales des entités financières sous réglementation fédérale et de recueillir de l'information sur les tendances et les enjeux qui se profilent.

Plaintes des consommateurs signalées par les entités financières sous réglementation fédérale à l'ACFC au cours de l'exercice 2022-2023

Avant l'entrée en vigueur du Cadre le 30 juin 2022, les banques étaient uniquement tenues de fournir à l'ACFC des renseignements sommaires sur les plaintes qui étaient liées aux obligations en matière de pratiques commerciales (obligations législatives et réglementaires, codes de conduite et engagements publics dont l'Agence surveille l'application). Aux termes d'une nouvelle exigence imposée par le Cadre, les banques doivent transmettre à l'ACFC, chaque trimestre, tous les dossiers de plaintes reçues par leurs préposés désignés. Ce nombre accru de plaintes et les données précises sur chacune d'elles fournissent de l'information détaillée sur les préoccupations des consommateurs, ce qui contribue à guider l'approche fondée sur les risques de l'ACFC à l'égard de la surveillance.

Les banques ont transmis pour la première fois des données détaillées sur les plaintes au cours du trimestre qui s'est terminé le 30 septembre 2022. Le nombre des plaintes signalées à l'Agence a été environ 15 fois supérieur à celui de l'exercice précédent, pour un total de 158 437 plaintes rapportées au cours de l'exercice 2022-2023. En raison du renforcement des exigences sur la transmission des plaintes, le nombre des plaintes transmises à l'ACFC n'est pas directement comparable d'un exercice à l'autre. Les trois principales catégories de produits et services visés par les plaintes et les pourcentages associés sont indiquées dans le tableau ci-dessous.

Trois principales catégories de plaintes des consommateurs par produit ou service			
Produit ou service principal	Produit ou service secondaire		
	Transaction	Traitement des plaintes	Frais
Comptes	27,5 %	6,1 %	12,5 %
Cartes de crédit	17,6 %	13,5 %	4,1 %
Hypothèques	13,2 %	5,3 %	8,5 %

Les trois catégories de plaintes les plus fréquentes sont celles liées aux comptes, aux cartes de crédit et aux hypothèques. Environ 40 % de ces plaintes portent sur les transactions (22 %), telles que les transactions non autorisées ou contestées, le traitement des plaintes (9,2 %) et les frais (8,6 %).

La catégorie des cartes de crédit concentre la plus grande part de plaintes portant sur le traitement des plaintes (13,5 %), soit deux fois plus que pour les comptes (6,1 %) et les hypothèques (5,3 %). La catégorie des comptes est celle qui représente la plus grande proportion des plaintes portant sur les frais (12,5 %), comparativement à 8,5 % pour la catégorie des hypothèques et 4,1 % pour celle des cartes de crédit.

Les hypothèques sont l'un des produits ou services pour lesquels nous observons le pourcentage le plus élevé de plaintes concernant les intérêts, ce qui comprend celles liées aux difficultés éprouvées en raison des taux d'intérêt. Elles comptent pour 10,9 % des plaintes à ce sujet, et se classent tout juste après les marges de crédit hypothécaire (15,2 %) et les marges de crédit (12,9 %). De plus, les hypothèques représentent le deuxième plus haut pourcentage de plaintes concernant des problèmes de paiement (10,6 %), après les prêts (11,4 %).

Plaintes signalées directement par les consommateurs à l'ACFC au cours de l'exercice 2022-2023

L'ACFC examine les plaintes qu'elle reçoit directement pour éclairer son évaluation des risques liés à la conformité des entités réglementées aux mesures de protection des consommateurs.

En 2022-2023, l'ACFC a reçu 6 294 plaintes directes de consommateurs. De ce nombre, 201 se rapportaient à des mesures de protection des consommateurs dont l'ACFC surveille l'application. Les six principales catégories de plaintes et les pourcentages qui leur sont associés sont indiqués dans le tableau ci-dessous¹.

Les six catégories de plaintes de consommateurs les plus fréquentes				
Rang cet exercice	Catégorie	%	Variation en points de pourcentage	Rang l'exercice précédent
1	Procédures de traitement des plaintes	25,5	- 4,4 %	1
2	Cartes de crédit non sollicitées	13,7	- 4,5 %	2
3	Recouvrement de dettes de carte de crédit	3,6	- 0,7 %	5
4	Pénalités imposées aux commerçants	3,3	- 0,4 %	5
5	Refus d'ouvrir un compte	2,9	0 %	5
5	Fraude par carte de crédit	2,9	+ 0,5 %	3

¹ Lorsqu'une plainte n'est pas liée à une mesure de protection des consommateurs dont l'ACFC surveille l'application, l'Agence dirige le plaignant, si possible, vers l'organisme de réglementation ou l'organisme de protection des consommateurs compétent.

Dépenses et ressources humaines

En tant qu'organisme de réglementation du secteur financier, l'ACFC offre des programmes et services de grande qualité qui répondent aux besoins des Canadiens, tout en respectant une bonne discipline financière et en employant des pratiques de gestion financière prudentes.

Programmes	Dépenses pour 2022-2023		Équivalents temps plein (ETP) pour 2022-2023	
	Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
Surveillance et promotion	12 611 024 \$	9 486 235 \$	78	61
Littératie financière	8 439 952 \$	7 116 930 \$	42	39
Services internes	36 207 061 \$	33 201 496 \$	117	102
Total	57 258 037 \$	49 804 661 \$	237	201

Note : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué. Les dépenses sont présentées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Au total, les dépenses réelles de l'ACFC se sont chiffrées à 7,5 millions de dollars de moins que les dépenses prévues. Cette situation s'explique principalement par des retards dans la dotation et dans les travaux de construction du bureau de Toronto.

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur les dépenses dans les états financiers de 2022-2023.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les ressources financières et humaines de l'ACFC, veuillez consulter l'[InfoBase du GC](#).

Contactez-nous

Site Web	Canada.ca/acfc
Téléphone (Centre des services aux consommateurs) sans frais À Ottawa ou à l'extérieur du Canada	1-866-461-3222 613-960-4666
ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes) sans frais À Ottawa ou à l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Courriel	Contactez-nous
Télécopieur sans frais À Ottawa ou à l'extérieur du Canada	1-866-814-2224 613-941-1436
Twitter	@ACFCan
YouTube	ACFCan
Facebook	FB.com/ACFCan
Instagram	acfc_can
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Annexe A : Renseignements liés au Cadre ministériel des résultats pour l'exercice 2022-2023

La responsabilité essentielle de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers, ce qu'elle fait de deux principales façons : en surveillant les entités réglementées et en renforçant la littératie financière des Canadiens. Les ressources budgétaires, les employés et les activités de l'ACFC s'articulent autour de cette responsabilité essentielle et de ses deux programmes habilitants.

Programme n°1 : Surveillance et promotion

L'ACFC surveille les entités réglementées et prend des mesures de mise en application pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions visant la protection des consommateurs de produits et services financiers, aux codes de conduite et aux engagements publics qui relèvent du gouvernement fédéral. De plus, l'Agence les incite à adopter des pratiques commerciales responsables en communiquant ses attentes, en menant des recherches sur les tendances et les nouveaux enjeux qui ont des répercussions sur les consommateurs de produits et services financiers, en contribuant aux discussions sur les politiques et en faisant la promotion des droits et des responsabilités des consommateurs.

Dépenses pour 2022-2023		Équivalents temps plein (ETP) pour 2022-2023	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
12 611 024 \$	9 486 235 \$	78	61

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Résultats pour 2021-2022	Cible pour 2022-2023	Résultats pour 2022-2023
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les lois sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite.	Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'ACFC mène ses activités de surveillance, qui comprennent la nature de ces activités et qui sont au courant de leurs résultats	95 %	Au moins 80 %	s.o. ¹
	Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'ACFC prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité)	100 %	100 %	100 %
Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils font affaire avec des institutions financières.	Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités	72 %	76 % (augmentation de 5 %)	69 %
	Nombre de Canadiens atteints par l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs	163 865	172 058 (augmentation de 5 %)	223 283

Note : L'événement dans le cadre duquel l'information sur le rendement est recueillie a été reporté au mois de juin 2023.

Programme n°2 : Littératie financière

Les initiatives de recherche, de politiques et d'éducation de l'ACFC visent à renforcer les connaissances et les compétences des Canadiens ainsi que leur confiance en ce qui a trait à la prise de décisions financières. De plus, l'ACFC travaille avec les intervenants et les réseaux de littératie financière de partout au Canada dans le but d'élaborer et de réaliser des initiatives dans le cadre de la mise en application de la Stratégie nationale pour la littératie financière.

Dépenses pour 2022-2023		Équivalents temps plein (ETP) pour 2022-2023	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
8 439 952 \$	7 116 930 \$	42	39

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Résultats pour 2021-2022	Cible pour 2022-2023 ¹	Résultats pour 2022-2023
Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance à l'égard des questions financières.	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leurs connaissances financières	s.o. ²	76 %	Selon un questionnaire objectif comprenant trois éléments, le niveau de connaissances financières des Canadiens a augmenté, passant de 57,3 % en 2021-2022 à 59 % en 2022-2023 ³ .
	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières	s.o. ²	46 %	Le pourcentage de Canadiens qui se décrivent comme ayant de bonnes connaissances financières ou de très bonnes connaissances financières a diminué, passant de 45 % en 2021-2022 à 41 % en 2022-2023 ³ .
	Pourcentage des Canadiens qui adoptent des comportements financiers souhaitables	s.o. ²	56 %	Le pourcentage des Canadiens qui ont déclaré avoir un budget a augmenté, passant de 54 % en 2021-2022 à 55 % en 2022-2023 ³ .
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir un budget et de le respecter	s.o. ⁴	13 %	46 % des Canadiens ont exprimé des niveaux élevés de confiance à l'égard de cette capacité ³ .
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont commencé à suivre un budget	s.o. ⁴	18 %	31 % des personnes sans budget avant l'intervention de l'ACFC ont déclaré avoir un budget un an et demi après l'intervention ⁵ .
	Nombres de Canadiens atteints par des initiatives appuyant la Stratégie nationale pour la littératie financière	9 830 975	11 293 523	10 104 531

s.o. = données non disponibles

Services internes

Les programmes de l'ACFC reposent sur une solide gestion financière et sur les conseils et services d'experts fournis par ses équipes de marketing, de communication, de relations avec les intervenants, de services juridiques, de ressources humaines, de technologie de l'information et d'administration.

Dépenses pour 2022-2023		Équivalents temps plein (ETP) pour 2022-2023	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
36 207 061 \$	33 201 496 \$	117	102

Vous pouvez trouver de plus amples renseignements à propos des ressources financières et humaines de l'ACFC dans [l'InfoBase du GC](#).

1 L'ACFC a fixé les cibles en fonction d'une augmentation d'un exercice à l'autre de 5 % par rapport aux données de référence établies en 2018-2019.

2 Les indicateurs de résultats ministériels sont normalement tirés de l'Enquête canadienne sur les capacités financières (ECCF), qui est menée tous les cinq ans. Cette enquête a eu lieu pour la dernière fois en 2019. Les données de l'ECCF pour cet indicateur n'étaient pas disponibles pour 2021-2022. À l'avenir, l'ECCF sera réalisée plus fréquemment et sera stratégiquement harmonisée avec un sondage mensuel sur le bien-être financier.

3 Les résultats ne sont pas disponibles. Même si les données de l'ECCF pour cet indicateur n'étaient pas non plus disponibles pour l'exercice 2022-2023, des données obtenues pour d'autres indicateurs connexes dans le cadre du Sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19 de l'ACFC sont fournies dans ce tableau.

4 Le fournisseur de services qui recueillait ces renseignements a fait faillite en 2019. Par conséquent, nous n'avons pas de résultats pour 2021-2022.

5 Les résultats ne sont pas disponibles. Le fournisseur de services qui recueillait ces renseignements a fait faillite en 2019, mais des données ont été obtenues pour d'autres indicateurs connexes dans le cadre d'une intervention de suivi concernant l'établissement d'un budget, qui a été menée par l'ACFC de janvier à mars 2023 au moyen de la plateforme mobile Optimity.

Annexe B : Principaux résultats liés aux engagements pris dans le Plan d'activités

Objectif stratégique : Être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers	
Initiative habilitante : Mettre en œuvre le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers	
Engagement	Résultats
Lancer un portail sécurisé de signalement des plaintes	<p>Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> lancé un portail de signalement des plaintes des consommateurs; reçu sa première vague de données des institutions financières en vertu du Cadre en septembre 2022 (le 30 juin 2022, toutes les institutions financières assujetties au Cadre ont été invitées à créer leur profil d'utilisateur dans ce portail);
Mettre en œuvre les dispositions en matière de dénonciation	<ul style="list-style-type: none"> élaboré et mis en œuvre un programme de dénonciation pour recevoir les dénonciations confidentielles des employés des banques et y donner suite;
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication axée sur les consommateurs	<ul style="list-style-type: none"> fait mieux connaître les mesures de protection nouvelles ou améliorées du Cadre et leurs avantages pour les Canadiens, et touché un public plus large en mobilisant les intervenants;
Initiative habilitante : Renforcer le programme de surveillance fondé sur les risques et axé sur les résultats	
Lancer un examen thématique ¹	<ul style="list-style-type: none"> établi une équipe chargée de faire des examens thématiques; élaboré des politiques et procédures internes à la suite d'un exercice d'analyse comparative; lancé deux examens thématiques sur la façon dont les banques de petite et moyenne tailles ont mis en œuvre leurs nouvelles obligations en ce qui concerne : <ol style="list-style-type: none"> l'envoi d'alertes électroniques; le traitement des plaintes;
Mettre sur pied une équipe pour analyser les données relatives à la réglementation et en faire rapport	<ul style="list-style-type: none"> mis sur pied une équipe pour analyser les données relatives à la réglementation et en faire rapport en vue d'améliorer les capacités en matière d'analyse opérationnelle; publié un bulletin sur l'accès aux services bancaires de base, qui précise les attentes à l'égard des banques concernant le soutien actif à fournir aux consommateurs qui veulent ouvrir un compte, mais qui sont confrontés à des obstacles les empêchant de présenter des pièces d'identité standards; publié une déclaration à l'industrie en ce qui concerne l'incidence des hausses des taux d'intérêt sur les propriétaires qui détiennent une hypothèque à taux variable; lancé une consultation sur la version proposée de la Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles, qui vise à préciser les attentes de l'ACFC et à contribuer à faire en sorte que les institutions financières adoptent des approches équitables et uniformes lorsqu'elles offrent des mesures d'allègement aux consommateurs qui risquent de se retrouver en situation de défaut de paiement de leur prêt hypothécaire pour leur résidence principale;

Initiative habilitante : Fournir une expertise pour contribuer à l'élaboration des politiques

<p>Contribuer à l'élaboration d'un cadre canadien de système bancaire ouvert¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • participé à quatre groupes de travail interorganisationnels sur le système bancaire ouvert qui se sont penchés sur des questions liées à l'accréditation, à la sécurité, à la protection des renseignements personnels et à la responsabilité; • élaboré des analyses et formulé des conseils de manière coordonnée pour veiller à ce que les mesures de protection des consommateurs soient rigoureuses et cohérentes; • mené une recherche sur l'opinion publique au sujet de la compréhension qu'ont les consommateurs du système bancaire ouvert et l'utilisation de la technologie connexe (le rapport a été publié en 2023-2024);
<p>Faire progresser l'élaboration de politiques améliorant la protection des consommateurs¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • fourni des conseils au gouvernement du Canada sur la désignation d'un organisme externe unique et sans but lucratif de traitement des plaintes dans le cadre de l'établissement d'un nouveau système d'examen des plaintes à l'égard des banques; • reçu les rapports des évaluations indépendantes des organismes externes de traitement des plaintes, qui ont été publiés en septembre 2022, et y a répondu; • représenté le Canada, en coopération avec le ministère des Finances, au sein du Groupe de réflexion sur la protection financière des consommateurs du G20 et de l'OCDE, et participé activement à la mise à jour par ce groupe des Principes de haut niveau sur la protection financière des consommateurs en réponse à des évolutions au chapitre de la numérisation des finances et en faveur de l'inclusion financière; • collaboré sur des questions de politiques relatives au secteur financier avec d'autres membres du Comité consultatif supérieur et du Comité de surveillance des institutions financières afin de cerner les risques auxquels sont exposés les consommateurs, notamment les risques liés aux difficultés hypothécaires, à la hausse des niveaux d'endettement des ménages et aux actifs numériques, et d'y remédier; • mené des recherches et fourni des analyses sur les produits d'emprunt à coût élevé, le taux d'intérêt criminel et la numérisation de l'argent afin de contribuer à des travaux d'élaboration des politiques et consultations en la matière qui sont en cours de réalisation par le ministère des Finances.

Objectif stratégique : Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique

Initiative habilitante : Mettre en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière

Engagement	Résultats
<p>Produire et publier un plan de mesure du rendement</p>	<p>Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • publié le Plan de mesure de la Stratégie nationale en novembre 2022; • obtenu l'engagement de plusieurs premiers adoptants : au terme de l'exercice 2022-2023, 19 intervenants s'étaient engagés à mettre en œuvre le Plan de mesure;

<p>Renforcer les partenariats existants et en explorer de nouveaux¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • élaboré un plan d'engagement et de diffusion visant l'ensemble de l'Agence pour renforcer et faire progresser les activités de liaison et d'engagement de l'ACFC auprès de l'écosystème financier; • collaboré avec des intervenants nationaux et internationaux, nouveaux et existants, pour faire avancer la réalisation des priorités de l'Agence, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ◦ renforcer la collaboration de l'ACFC avec les réseaux de littératie financière en mettant l'accent sur l'échange de renseignements et la production de rapports sur les questions touchant les consommateurs de leurs circonscriptions/administrations; ◦ mener une séance pilote d'information sur le thème du marché financier « numérique »; ◦ appuyer le lancement du Plan de mesure de la Stratégie nationale. • (Pour obtenir des renseignements sur les autres activités d'engagement et de diffusion menées en 2022-2023, veuillez consulter la section « Exigences législatives en matière de rapports ».)
--	--

Initiative habilitante : Offrir des ressources et outils novateurs pour aider les gens à prendre de meilleures décisions financières

<p>Créer un nouveau portail destiné aux consommateurs pour la Base de données canadienne sur la littératie financière¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • entrepris des recherches sur les besoins des utilisateurs, l'élaboration d'une stratégie de contenu et la définition d'une feuille de route en prévision de la création du portail destiné aux consommateurs pour la Base de données canadienne sur la littératie financière; • reporté cette activité afin de concentrer ses ressources sur l'élaboration d'un portail de recherche, de données et de collaboration;
<p>Améliorer le contenu Web éducatif ainsi que les ressources et outils destinés aux consommateurs¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • mené une analyse contextuelle pour détecter les lacunes que pourraient comporter les outils de calcul des paiements et de comparaison de l'Agence, et déterminer les possibilités d'amélioration; • élaboré et lancé une stratégie pour bonifier les ressources sur le mieux-être en milieu de travail de l'ACFC.

Objectif stratégique : Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et de services financiers

Initiative habilitante : Tirer parti de la recherche pour faire en sorte que les décisions soient davantage fondées sur des données probantes

Engagement	Résultats
<p>Concevoir une plateforme de recherche, de données et de collaboration¹</p>	<p>Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • retenu les services d'un tiers pour mener une analyse des options; • préparé un dossier de décision et un plan de mise en œuvre du projet;
<p>Mieux cibler les recherches menées par l'ACFC pour en maximiser les retombées¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • continué à mener le Sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19 sur une base mensuelle et publié tous les deux mois un tableau de bord présentant les répercussions financières de la pandémie sur les Canadiens; • publié le rapport Vulnérabilité des consommateurs : Résultats du Sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19 en novembre 2022;

<p>Concevoir des interventions et des expériences ciblées¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lancé une intervention de suivi de l'expérience sur l'établissement d'un budget menée en 2021 au moyen de l'application Optimity; • achevé la collecte et l'analyse des données tirées de deux expériences menées avec ChatterHigh visant à accroître la confiance financière des filles et des jeunes femmes; • élaboré un programme d'intervention en matière de gestion des dettes dans l'application mobile Optimity; • créé du matériel de formation pour le Programme canadien d'aide financière aux étudiants; • collaboré avec l'Université de Washington et Intuit Canada à une étude pilote incitant les gens à épargner le montant de leur remboursement d'impôt;
<p>Renouveler le mandat des membres du Comité national de recherche</p>	<ul style="list-style-type: none"> • renouvelé le mandat des membres du comité et tenu la première réunion en janvier 2023;
<p>Initiative habilitante : Sensibiliser les gens au mandat de l'ACFC et promouvoir ses ressources</p>	
<p>Miser sur le succès du Mois de la littératie financière¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lancé la campagne du Mois de la littératie financière en novembre 2022 sur le thème « Faisons des changements qui comptent : Gérer votre argent dans un monde en évolution »; • dépassé sa cible visant une augmentation de 5 % d'un exercice à l'autre des visites de la page Web consacrée au Mois de la littératie financière; • atteint 11,6 millions de personnes grâce à des activités de diffusion médiatique; • collaboré avec des organisations des secteurs privé, public et sans but lucratif pour toucher un public plus large; • dépassé sa cible d'engagement pour Instagram et LinkedIn en obtenant des taux d'engagement de plus de 30 % sur ces deux plateformes; • généré 40 000 vues pour une série de vidéos sur la gestion des dettes, destinées aux consommateurs; • tenu des événements virtuels (y compris pour le lancement du Mois de la littératie financière et le Plan de mesure) pour lesquels il y a eu plus de 630 participants enregistrés; • publié le Bulletin de la littératie financière, qui a été distribué à plus de 4 000 abonnés;
<p>Optimiser la présence numérique de l'ACFC¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lancé une nouvelle page d'accueil institutionnelle; • mis à jour la série de pages Web Événements de vie et votre argent; • mis à jour ou retiré 300 autres pages de son site Web;
<p>Mettre en lumière le mandat de protection des consommateurs de l'ACFC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • publié du contenu sur les mesures de protection améliorées prévues dans le Cadre; • mis à jour plus de 100 pages sur les droits et responsabilités des consommateurs.

Objectif stratégique : Faciliter le futur du travail

Initiative habilitante : Renforcer et soutenir l'effectif

Engagement	Résultats
Se concentrer sur le mieux-être des employés ¹	<p>Au cours de l'exercice 2022-2023, l'ACFC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • poursuivi la mise en œuvre du Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être; • offert de la formation aux employés et établi de nouvelles pratiques de gestion du temps; • procédé à un exercice d'identification et d'évaluation des risques; • achevé la mise en œuvre d'un plan d'action d'une durée de trois ans en réponse au SAFF;
Se concentrer sur l'équité, la diversité et l'inclusion ¹	<ul style="list-style-type: none"> • mis en œuvre les initiatives prévues pour la deuxième année du Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion; • lancé un Plan d'action sur les langues officielles d'une durée de trois ans; • publié le Plan d'accessibilité de l'Agence; • achevé un examen des systèmes d'emploi; • mené une analyse de l'égalité réelle pour confirmer que les programmes de l'Agence offrent des services de qualité égale aux communautés de langue officielle en situation minoritaire;
Élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique de ressources humaines ¹	<ul style="list-style-type: none"> • élaboré une philosophie de rémunération qui constitue la prochaine étape d'un processus de description des composantes souhaitées des pratiques de rémunération de l'Agence et d'établissement de données de référence pour évaluer sa compétitivité;

Initiative habilitante : Moderniser la façon dont nous travaillons

Faire avancer la stratégie en matière de données et d'analyse de l'ACFC ainsi que la gouvernance des données ¹	<ul style="list-style-type: none"> • établi des comités de gouvernance et des réseaux de responsables des données et de spécialistes fonctionnels en gestion de l'information à l'échelle de l'Agence; • créé un répertoire des actifs de données; • élaboré des indicateurs de rendement clés;
Élaborer et mettre en œuvre une stratégie numérique organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • lancé la Stratégie numérique de l'ACFC en septembre 2022;
Renforcer les capacités de l'Agence en matière de GI/TI	<ul style="list-style-type: none"> • restructuré la Division de la GI/TI; • fait de nouveaux investissements pour accroître les capacités; • examiné les capacités de GI/TI aux fins de l'élaboration d'un modèle de capacités opérationnelles;
Transformer le mode de fonctionnement de l'Agence, y compris les lieux de travail ¹	<ul style="list-style-type: none"> • achevé les travaux de construction du bureau d'Ottawa; • achevé la conception du bureau de Toronto; • continué d'appuyer un modèle de travail hybride;

Initiative habilitante : Améliorer les processus habilitants	
Accroître l'efficacité organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • établi des principes directeurs et mis à jour les cadres de référence des comités de gouvernance de l'Agence;
Procéder à une évaluation officielle du Centre des services aux consommateurs (CSC) de l'Agence ¹	<ul style="list-style-type: none"> • lancé une évaluation officielle du CSC en décembre 2022;
Veiller à ce que l'organisation dispose de services de traduction et de révision de haute qualité en augmentant les capacités internes en la matière	<ul style="list-style-type: none"> • élaboré des lignes directrices et des outils internes; • défini des processus de planification et de coordination; • lancé des mesures de dotation pour accroître ses capacités.

¹ Il s'agit d'une activité pluriannuelle. Les travaux ont progressé comme prévu et se poursuivront au cours de l'exercice 2023-2024.