



Le Conseil stratégique

POR : 056-13

Nº de contrat : 5R000-14-0085

Date du contrat : Le 20 janvier 2014

**Rapport final
Recherche sur l'opinion publique pour renforcer la littératie
financière chez les aînés**

Préparé pour
l'Agence de la consommation en matière financière du Canada
por-rop@fcac-acfc.gc.ca

Le 25 juin 2014

Préparé par
le Conseil stratégique
21, avenue St. Clair E., bureau 1100
Toronto (Ontario) M4T 1L9
Tél. : 416-975-4465, téléc. : 416-975-1883
Courriel : <mailto:info@thestrategiccounsel.com>
Site Web : www.thestrategiccounsel.com

This report is also available in English on request.



Table des matières

I. Résumé	2
A. Contexte.....	2
B. Objectifs et méthode	3
1. Objectifs principaux.....	3
2. Méthode	3
C. Principales conclusions.....	5
1. Principales conclusions : analyse de la conjoncture	6
2. Principales conclusions : entrevues	8
II. Conclusions détaillées de l'analyse de la conjoncture.....	10
A. Principales tendances démographiques, économiques et financières	11
1. Accélération du vieillissement et augmentation de la longévité	11
2. Augmentation du taux d'endettement des aînés canadiens	12
3. Préparation à la retraite.....	14
4. Évolution de l'économie : incidence sur les décisions financières et la prise de risques.....	15
B. Effets du vieillissement sur la littératie financière et la sécurité financière	16
1. Déclin des capacités cognitives	18
2. État de santé général, bien-être et liens avec la sécurité financière à la retraite	19
3. Vulnérabilité des aînés canadiens et exploitation financière	20
C. Arguments en faveur de la littératie financière pour les aînés canadiens	23
1. Effet de l'éducation financière sur les niveaux de connaissance et la planification chez les aînés	23
2. Besoins et difficultés des aînés en matière de littératie financière	23
3. Ressources actuelles sur la littératie financière pour les aînés	25
D. Recommandations concernant les entrevues avec des informateurs clés.....	26
III. Conclusions détaillées des entrevues avec des informateurs clés.....	27
A. Définition des « aînés » en tant que groupe démographique	28
B. Étapes de la vie ou points de transition clés chez les Canadiens âgés	31
C. Qualité et niveau de vie des aînés d'aujourd'hui	34
1. Amélioration de la qualité de vie chez les Canadiens âgés	35
2. Questions ayant un effet négatif sur les aînés	35
3. Sous-groupes d'aînés vulnérables.....	39
4. Technologie et accès à l'information	41
D. Enjeux et défis d'ordre financier auxquels font souvent face les aînés	42
1. Compétences particulières en littératie financière exigées des aînés	47
2. Déterminer les capacités et compétences cognitives requises	47
E. Amélioration de la littératie financière chez les aînés.....	49
1. Pratiques exemplaires en matière de formation des personnes âgées.....	49
2. Mécanismes de prestation	50
F. Le rôle du gouvernement	51
G. Mesure des progrès réalisés à l'égard de la littératie financière des aînés	52
Annexe A : Ressources et outils actuels.....	54
Annexe B : Organisations ciblées pour les entrevues en profondeur	56
Annexe C : Guide d'entrevue	58



Le Conseil stratégique

Ce rapport a été commissionné par
l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
et préparé par The Strategic Counsel.
Les opinions exprimées dans le présent document sont celles des auteurs,
et elles ne doivent pas être attribuées à l'ACFC.



Le Conseil stratégique

I. Résumé



Résumé

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a donné pour mandat au Conseil stratégique de procéder à une analyse de la conjoncture concernant les organisations et les spécialistes qui œuvrent directement ou indirectement dans le domaine de la littératie financière, plus particulièrement en ce qui a trait aux défis auxquels les aînés font face au Canada. Le présent rapport constitue une synthèse des résultats de l'analyse effectuée entre le 3 et le 13 février 2014. Il comprend également un certain nombre de recommandations qui visent à fournir des orientations relatives aux aspects de la littératie financière touchant les aînés, qui pourraient devoir être étudiés davantage ou faire l'objet d'une attention particulière.

A. Contexte

Le Plan d'action économique (PAE) du gouvernement du Canada contient des mesures destinées à renforcer les droits des aînés canadiens. Ces mesures tiennent compte du fait que l'âge, conjugué à la situation personnelle et aux circonstances liées aux différentes étapes de la vie, rend ce groupe passablement plus vulnérable que d'autres groupes démographiques. Les mesures du PAE de 2013 ont surtout pour but de protéger les aînés contre l'exploitation financière et la fraude, et d'accroître leur accès aux services financiers. L'amélioration de la littératie financière chez les aînés est un élément important du Plan parce qu'elle peut aider ces derniers à prendre des décisions plus éclairées quant à leurs intérêts financiers et leur avenir. Comme il est indiqué dans le PAE :

« L'accès de certains aînés aux services financiers peut s'avérer difficile en raison d'un handicap physique ou cognitif; ces personnes sont donc susceptibles de demander de l'aide à cet égard, ce qui peut les rendre plus vulnérables aux abus financiers. L'amélioration de la littératie financière des aînés aidera ces derniers à prendre des décisions plus éclairées afin de protéger leurs intérêts économiques¹. »

Dans un premier temps, le gouvernement du Canada « collaborera avec les intervenants en vue de mieux comprendre les défis particuliers que doivent relever les aînés et, sous la direction du chef du développement de la littératie financière, il mettra en œuvre une stratégie en matière de la littératie financière tenant compte des besoins particuliers des aînés »². Le PAE de 2014 mise sur les initiatives de 2013 en ce qui concerne la littératie financière des aînés. Le 4 juin 2014, le gouvernement fédéral a annoncé qu'il financerait, grâce à des subventions et des contributions pouvant atteindre 25 000 \$ selon l'admissibilité, le programme Nouveaux Horizons pour les aînés afin de contrer l'exploitation financière.

Les Canadiens âgés de 65 ans et plus constituent le segment démographique dont la croissance est la plus rapide au Canada, et cette tendance devrait se maintenir dans les décennies à venir. En 2011, près de 5 millions de Canadiens étaient âgés de 65 ans et plus. On estime que ce nombre devrait doubler au cours

¹ Accès : <<http://actionplan.gc.ca/fr/initiative/initiatives-de-litteratie-financiere-lintention>>.

² *Ibid.*



Le Conseil stratégique

des 25 prochaines années pour atteindre 10,4 millions d'ici 2036. En 2051, environ un Canadien sur quatre devrait avoir 65 ans ou plus³.

Le PAE de 2013 reconnaît (voir la citation ci-dessus) que le vieillissement de certains aînés peut être accompagné d'un déclin des capacités cognitives. Dans certains cas, il peut en résulter qu'ils surestiment ou sous-estiment leurs capacités. Ils peuvent aussi avoir tendance à trop faire confiance aux autres. Cela crée des conditions propices pour qu'ils soient victimes d'exploitation financière. Même si les recherches sur les troubles cognitifs ne sont pas concluantes, il semblerait que « ceux-ci limitent la compréhension des caractéristiques, des avantages et des inconvénients de différents produits financiers » [traduction]⁴.

En 2013, la loi régissant l'ACFC a été modifiée afin de permettre la nomination d'un chef du développement de la littératie financière. Il a pour mandat de coordonner les activités de divers intervenants quant au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière de tous les Canadiens. En avril 2014, Jane Rooney a été nommée à ce poste. Elle dirigera l'élaboration de la Stratégie nationale pour la littératie financière, dont la première étape ciblera les aînés. À la fin de juin, Mme Rooney a mené des consultations auprès des intervenants du secteur et d'autres parties intéressées. Ces consultations concernaient les défis particuliers que doivent relever les aînés et les mesures à prendre pour élaborer et mettre en œuvre efficacement une stratégie nationale répondant à leurs besoins.

B. Objectifs et méthode

Avant de mettre en œuvre cette initiative, l'ACFC souhaitait approfondir ses connaissances grâce à la réalisation de recherches primaires et secondaires supplémentaires sur les besoins et les défis propres aux aînés (les constatations du Groupe de travail sur la littératie financière et de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009 ont été des sources particulièrement utiles).

1. Objectifs principaux

Deux objectifs principaux ont été définis :

- Préparer un sommaire comprenant des renseignements et des observations de sources récentes qui donnent un aperçu des besoins des aînés et des défis auxquels ils font face en matière de littératie financière ainsi que cerner les lacunes dans la compréhension actuelle de la question.
- Réaliser des recherches primaires sous forme d'entrevues en profondeur avec des représentants d'organismes d'aînés et d'autres intervenants qui connaissent bien les aînés et leurs besoins en matière de littératie financière.

2. Méthode

Une méthode à deux volets a été établie en fonction des objectifs susmentionnés.

³ Statistique Canada, *Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires (2009 à 2036)*. Accès : <http://www4.rhdcc.gc.ca/3nd_3c_1t_4r@-fra.jsp?iid=33>.

⁴ Margaret Easton, *Meeting the Needs of Seniors/Vulnerable Canadians*, BC Association of Community Response Networks. Mémoire soumis lors de la consultation sur le cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada.



Le Conseil stratégique

Analyse de la conjoncture

On a d'abord effectué un bref examen des ressources actuelles, y compris divers documents et outils pertinents, ainsi que des organisations s'intéressant à la littératie financière ou aux difficultés éprouvées par les aînés quand ils essaient de comprendre et gérer leurs finances. Cet examen, ou analyse de la conjoncture, n'était pas censé être complet ou exhaustif étant donné le très grand nombre de documents disponibles sur la littératie financière. Il s'agissait plutôt d'un moyen de recueillir des renseignements concernant tout particulièrement la littératie financière chez les aînés et de cerner les questions s'y rattachant directement ou indirectement.

La méthode utilisée pour sélectionner les documents était fondée sur une recherche par mots-clés effectuée sur Internet. Cette recherche a généré une vaste gamme de documents dont le degré de pertinence variait. Un résumé des conclusions de l'analyse de la conjoncture figure à la section II du présent rapport.

L'analyse de la conjoncture comportait deux objectifs principaux :

- D'abord, examiner et résumer les renseignements et les observations provenant de sources facilement accessibles afin de donner un aperçu des besoins des aînés et des défis auxquels ils font face en matière de littératie financière.
- Ensuite, en fonction des constatations, cibler un certain nombre de spécialistes avec qui communiquer dans le but de réaliser une étude à partir d'entrevues avec des informateurs clés choisis parmi les intervenants connaissant bien les aînés et leurs besoins en matière de littératie financière.

L'analyse de la conjoncture devait servir à l'élaboration d'un guide d'entrevue contenant une série de questions semi-structurées. Ces questions permettraient d'obtenir des renseignements de spécialistes représentant des groupes d'intervenants clés au sujet de divers aspects de la littératie financière des aînés canadiens.

Entrevues en profondeur avec les intervenants

Comme il est mentionné ci-dessus, l'analyse de la conjoncture a mené à la préparation d'une liste de personnes qui pourraient participer aux entrevues. Avec l'approbation de l'ACFC, le Conseil stratégique a communiqué avec la quasi-totalité des personnes sur la liste en vue d'effectuer une entrevue individuelle en profondeur avec une quinzaine d'entre elles. Un total de 16 entrevues ont été réalisées durant la deuxième partie de l'étude, soit 15 durant le mois de mars et une autre au début mai.

Un guide d'entrevue contenant une série de questions a été élaboré par le Conseil stratégique, puis approuvé par l'ACFC. Chaque entrevue était d'environ une heure. Les entrevues ont été menées par téléphone. À des fins d'examen et d'analyse, une transcription complète de toutes les entrevues a ensuite été faite. Les participants n'ont reçu aucune compensation financière.



Le Conseil stratégique

Le processus de communication et d'entrevue comprenait plusieurs étapes :

- Le Conseil stratégique communiquait d'abord avec les organisations afin d'expliquer le but de l'étude et de déterminer la meilleure personne à inviter à l'entrevue. Dans plusieurs cas, un exemplaire du guide d'entrevue était remis au participant éventuel avant l'entrevue pour qu'il puisse prendre connaissance du type de questions qui lui seraient posées et de leur contenu. Le participant pouvait ainsi consulter les autres membres de l'organisation et fournir des réponses plus complètes et éclairées durant l'entrevue.
- Une fois que l'organisation et la personne avaient accepté de participer, la date et l'heure de l'entrevue étaient fixées. L'entrevue téléphonique avait ensuite lieu au moment convenu.

Toutes les entrevues ont été menées par un intervieweur chevronné du Conseil stratégique. Cet intervieweur connaissait bien la littératie financière et était en mesure de discuter de l'ensemble des questions s'y rapportant.

Lorsqu'une entrevue était menée auprès d'un représentant d'organisation, il s'agissait généralement d'un dirigeant (PDG, président, vice-président, etc.). Les participants disposaient d'une grande latitude pour répondre aux questions figurant dans le guide d'entrevue, notamment parce qu'ils n'étaient pas tous spécialisés dans le même domaine et que leur niveau d'assurance variait selon la section du guide.

Dans la plupart des cas, les organisations ont réagi favorablement lorsque le Conseil stratégique les a invitées à participer à une entrevue. Très peu d'organisations ont refusé de participer ou de donner suite à l'appel initial effectué au nom de l'ACFC.

Note au lecteur : interprétation des conclusions

Les conclusions présentées dans les pages qui suivent doivent être interprétées à titre indicatif uniquement. Le processus d'entrevue était qualitatif et visait un nombre relativement restreint de spécialistes (au Canada, le nombre total de personnes spécialisées dans ce domaine est en fait plutôt faible). Ainsi, il ne faut pas considérer que les conclusions reflètent le point de vue de l'ensemble des intervenants travaillant dans le domaine de la littératie financière ou œuvrant auprès des aînés.

De plus, les conclusions constituent un sommaire des opinions exprimées par les spécialistes, lesquelles ont été interprétées par les chercheurs. Elles ne représentent donc pas nécessairement la position ou le point de vue de l'ACFC sur le sujet.

C. Principales conclusions

Même s'il est possible d'accéder à une documentation considérable sur la littératie financière en général ainsi qu'à de nombreux travaux de recherche sur le vieillissement de la population canadienne, peu d'ouvrages traitent des besoins des aînés canadiens et des défis auxquels ils font face en matière de littératie financière. Certaines organisations commencent à se pencher sur la question et plusieurs d'entre elles



Le Conseil stratégique

utilisent les documents existants sur la littératie financière. Dans l'ensemble, les intervenants s'accordent pour dire que les aînés sont aux prises avec des défis particuliers qui nécessitent une action plus ciblée.

1. Principales conclusions : analyse de la conjoncture

L'analyse de la conjoncture effectuée durant la première partie de la présente étude a fait ressortir des faits et des chiffres qui dénotent une convergence de forces et de tendances. Celles-ci semblent indiquer qu'il est de plus en plus nécessaire de veiller à ce que les aînés possèdent les compétences et les capacités dont ils ont besoin pour gérer leurs finances. Pris individuellement, ces faits et ces tendances ne démontrent pas nécessairement qu'il faut élaborer une stratégie de littératie financière pour les aînés, mais ensemble, ils justifient pleinement l'élaboration d'une telle stratégie :

- Proportionnellement au reste de la population, le nombre d'aînés augmente. Il s'agit d'une tendance mondiale, et non pas d'une tendance propre au Canada ou à l'Amérique du Nord. Plus important encore, on estime que le ratio entre le nombre d'aînés (c'est-à-dire les personnes âgées de 65 ans et plus) et le nombre de personnes en âge de travailler est appelé à doubler. Cela aura des répercussions non seulement sur le système de soutien social, mais aussi sur les décisions financières des particuliers. Même si ces tendances ne sont pas nécessairement alarmantes, elles mettent en lumière l'importance de veiller à ce que les aînés (et les personnes plus jeunes bien avant d'arriver à cette étape de la vie) soient en mesure d'assurer leur autonomie financière.
- De plus en plus d'aînés canadiens arrivent à la retraite avec des dettes. Par ailleurs, le nombre de faillites chez les aînés a augmenté. De nombreuses raisons expliquent cette tendance, y compris le fait que plus de ménages soutiennent financièrement leurs enfants à l'âge adulte, car ceux-ci mettent plus de temps qu'avant à intégrer le marché du travail et à subvenir à leurs propres besoins.
- D'après l'Enquête canadienne sur les capacités financières, les Canadiens âgés (65 ans et plus) présentent des lacunes dans les trois mêmes catégories (parmi les cinq domaines qui sous-tendent l'Enquête) que les autres Canadiens. Cependant, les résultats de l'Enquête indiquent aussi que les capacités à « tenir une comptabilité », « prévoir pour l'avenir » et « se tenir au courant » déclinent considérablement avec l'âge.
- Il a été démontré que la prise de décisions financières nécessite un certain nombre de compétences bien précises comme un jugement sûr, une habileté de raisonnement, l'aptitude à se souvenir de données et de renseignements ainsi que la capacité de résoudre des problèmes, y compris ceux nécessitant des compétences en mathématiques relativement élémentaires et plus complexes. Selon des études sur le vieillissement, le déclin cognitif a une incidence, à des degrés variables, sur toutes ces compétences. En outre, après l'âge de 80 ans, ce déclin s'accélère et touche une plus grande proportion de la population. C'est alors que les questions liées à la gestion financière de base, et aussi aux procurations, deviennent souvent critiques et que les risques d'abus et d'exploitation sont les plus élevés. Cet enjeu deviendra de plus en plus déterminant à mesure que les baby-boomers vieilliront, car ils détiennent la plus grande part de la richesse au Canada.



Le Conseil stratégique

- Lorsque le déclin cognitif s'accompagne d'autres problèmes de santé, la vulnérabilité des aînés sur le plan financier peut grandement augmenter, surtout si les problèmes concernent la vision ou la mobilité. Comme bon nombre de chercheurs l'ont souligné, les difficultés éprouvées par les aînés sont souvent étroitement liées. Les efforts en vue d'élaborer une stratégie en matière de littératie financière doivent donc tenir compte à la fois de l'âgisme, de la stigmatisation des aînés, de l'état de santé, de la maltraitance des personnes âgées et des réseaux sociaux élargis des aînés.
- De moins en moins de Canadiens participent à un régime de pension agréé et, selon des rapports de l'Organisation de coopération et de développement économiques, les inégalités en matière de revenu augmentent chez les personnes âgées, surtout en ce qui concerne les femmes âgées et notamment celles qui sont divorcées ou séparées. Parmi les Canadiens à la retraite, deux autres sous-groupes semblent être particulièrement vulnérables sur le plan financier : les immigrants et les personnes ayant un revenu ou un avoir net peu élevé.
- Des enquêtes font ressortir la précarité de la situation financière d'un pourcentage notable d'aînés canadiens. Au moins 20 % d'entre eux ne savent pas vraiment combien ils ont économisé au fil du temps ni combien coûtera leur retraite. Selon une enquête menée par CARP (association canadienne des plus de 50 ans), une très faible proportion des retraités (un peu plus de 1 sur 10) déclare être à l'aise financièrement (une diminution de près d'un tiers par rapport à 2009).
- L'incertitude et l'instabilité économiques représentent également un défi pour plusieurs personnes, et particulièrement pour le grand nombre d'aînés dont le revenu est fixe ou provient de placements. Selon un comportement économique rationnel, une personne devrait effectuer des prévisions qui lui permettront d'épargner suffisamment pour être à l'aise financièrement à la retraite. Les études montrent toutefois que c'est de plus en plus complexe d'établir ces prévisions. D'après une étude publiée en 2011 par Netspar (Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement), « l'accélération de l'information » joue maintenant un rôle déterminant à cet égard et les stratégies visant à promouvoir le renforcement de la littératie financière chez les préretraités et les retraités constituent un moyen possible de régler la question.

Ainsi, tant les tendances démographiques, économiques que comportementales semblent indiquer que le contexte dans lequel évoluent les Canadiens approchant ou atteignant l'âge de la retraite présente des défis. Les Canadiens doivent maintenant, et il s'agit peut-être aussi d'une nouvelle tendance, assumer davantage la responsabilité de gérer leurs actifs de retraite et d'assurer leur sécurité financière future. En outre, des études montrent qu'il existe une différence marquée entre la situation financière des personnes ayant reçu une éducation financière et celle des personnes n'en ayant pas reçu. Comme on l'explique dans l'analyse de la conjoncture figurant dans le présent rapport, il y a généralement une corrélation entre l'éducation financière et un niveau d'épargne ou de richesse plus élevé. Cela porte à croire que si les aînés, et plus particulièrement les personnes approchant de l'âge de la retraite, reçoivent de la formation sur la planification de la retraite, il y aura un effet positif sur la manière dont ils planifieront leur retraite.



Le Conseil stratégique

2. Principales conclusions : entrevues

Certes, la plupart des spécialistes s'entendent sur la nécessité d'acquérir des compétences financières de base le plus tôt possible. Mais il existe également un consensus selon lequel les tendances démographiques et socioéconomiques actuelles justifient largement la création de programmes, de ressources et d'outils visant la littératie financière, qui sont destinés spécialement aux aînés.

Cela étant dit, on reconnaît aussi que la vie des personnes faisant partie de la cohorte des « aînés » est marquée d'une série de points de transition clés et que cela pourrait nécessiter l'élaboration de stratégies ciblant des sous-groupes précis et tenant compte de chacun des aspects suivants :

- la situation d'emploi;
- le passage de la génération d'un revenu à l'épargne-retraite comme principale source de revenu;
- les placements;
- la planification successorale;
- l'admissibilité et l'accès à un régime de pension de l'État ou à un soutien du revenu (Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada, Supplément de revenu garanti);
- la situation du logement;
- l'état de santé;
- le transport et la mobilité.

Certains des participants aux entrevues préféraient envisager la situation dans son ensemble plutôt que de considérer des points de décision ou des transitions clés. Ainsi, sur le plan financier, si une personne n'a pas tenu compte de la situation ou a tardé à le faire, sa capacité à corriger le tir en fonction du temps restant est cruciale. Plusieurs participants ont souligné l'importance de cette capacité et ont rappelé qu'il fallait veiller à ce que de bonnes compétences en littératie financière soit acquises beaucoup plus tôt et maintenues.

Lors des entrevues, les participants ont aussi clairement indiqué que certains segments de la population âgée étaient plus vulnérables compte tenu des connaissances, des compétences et de la confiance dont ils disposaient pour planifier et gérer leurs finances. Ces segments comprennent notamment les personnes suivantes : les aînés à faible revenu, les femmes (particulièrement celles qui sont divorcées ou séparées), les immigrants et les nouveaux arrivants, les Autochtones et les personnes aux prises avec un problème de santé mentale ou une maladie mentale. Les participants estimaient que des efforts devraient être déployés pour cibler ces segments.

Selon les spécialistes ayant participé aux entrevues, certains éléments sont particulièrement pertinents pour les aînés, y compris les suivants :

- la planification financière par rapport à la gestion financière;
- les facteurs clés d'une planification et d'une gestion financières réussies;



Le Conseil stratégique

- la préparation de plans financiers fondés sur une bonne compréhension des principales transitions, de la prévoyance et des objectifs financiers et personnels;
- l'admissibilité à divers types d'aide financière et une bonne compréhension de la manière d'y accéder;
- une bonne compréhension des marchés et la création d'un profil de risque tenant compte des besoins personnels et de la tolérance au risque;
- la capacité de reconnaître la fraude et les escroqueries, et de ne pas en être victime;
- la littératie numérique.

Plusieurs des spécialistes s'entendaient pour dire que les « pratiques exemplaires » générales préconisées pour l'éducation des aînés devraient être appliquées lors de l'élaboration de cours, de séminaires, de ressources et d'outils destinés à ce groupe d'âge. Ces pratiques comprennent la prestation d'information aux aînés en utilisant divers formats et mécanismes, dont la vidéo et la narration, en plus des documents imprimés et autres moyens. Il a aussi été mentionné que les modes de prestation en personne et par les pairs sont généralement ceux qui fonctionnent le mieux. La principale recommandation était de déterminer les meilleurs endroits pour joindre les aînés afin de leur fournir l'information directement, plutôt que de tenir pour acquis qu'ils chercheront eux-mêmes à l'obtenir.

Bon nombre des spécialistes consultés étaient très sceptiques quant à l'efficacité des modes de prestation reposant en grande partie sur des ressources et des outils en ligne pour répondre aux besoins de la génération actuelle d'aînés. Cela les préoccupait parce que le niveau de littératie numérique de beaucoup d'aînés n'est pas très élevé. En fait, pour plusieurs spécialistes, la question de la littératie numérique représente le principal obstacle que rencontrent de nombreux aînés désirant améliorer leur littératie financière et leurs compétences en matière de gestion financière. Le déclin cognitif qui touche les aînés, à divers degrés, constitue un sujet délicat qu'on continue d'examiner, surtout parce qu'il est directement lié à la capacité des aînés à gérer leurs affaires. Certains des spécialistes consultés ont aussi fait valoir la nécessité d'améliorer la protection des personnes dont les capacités diminuent, puisqu'elles deviennent alors plus vulnérables à la contrainte et à l'exploitation financière. D'ailleurs, cette question mériterait d'être discutée et examinée davantage.

La plupart considéraient que la situation actuelle représentait une belle occasion pour les secteurs privé, public et sans but lucratif de coordonner des activités visant l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de littératie financière destinés aux aînés.



II. Conclusions détaillées de l'analyse de la conjoncture



Conclusions détaillées de l'analyse de la conjoncture

La littératie financière et la capacité à prendre des décisions financières éclairées sont importantes à tous les âges et à toutes les étapes de la vie. De nombreux spécialistes du domaine de la littératie financière pensent que la confiance ainsi que l'acquisition de connaissances et de compétences de base pour gérer son argent et l'ensemble de ses finances sont essentielles à la santé et au bien-être général.

La littératie financière de la population canadienne en général a fait l'objet de diverses évaluations. Les résultats obtenus ont permis de mettre en place un certain nombre d'initiatives et de programmes dirigés par des organismes gouvernementaux, des partenariats publics-privés et des organisations non gouvernementales afin de remédier aux problèmes cernés quant aux connaissances, aux compétences et à la confiance. Les défis avec lesquels certains sous-groupes de la population sont aux prises en matière de littératie financière semblent cependant être moins bien compris. Les nouvelles tendances démographiques et socioéconomiques confirmont la nécessité de se concentrer sur les besoins des aînés et sur les défis auxquels ils font face sur le plan de la littératie financière. Dans un premier temps, le gouvernement du Canada « collaborera avec les intervenants en vue de mieux comprendre les défis particuliers que doivent relever les aînés et, sous la direction du chef du développement de la littératie financière, il mettra en œuvre une stratégie en matière de la littératie financière tenant compte des besoins particuliers des aînés »⁵.

Le présent rapport a pour but d'examiner les tendances démographiques et socioéconomiques concernant les aînés canadiens et d'établir des liens entre ces tendances et la nécessité de renforcer les démarches visant les aînés en matière de littératie financière. On y trouvera également une synthèse des recherches et des renseignements actuellement disponibles qui traitent des enjeux ayant une incidence possible, soit directe ou indirecte, sur la littératie financière des aînés canadiens. L'analyse de ces recherches et renseignements permettra d'examiner les enjeux et les défis pouvant avoir des répercussions sur la littératie financière des aînés canadiens. À l'aide des résultats de cette analyse et des renseignements obtenus grâce aux entrevues avec les informateurs clés, nous tenterons de mieux définir les besoins des aînés en matière de littératie financière.

A. Principales tendances démographiques, économiques et financières

La première partie du présent rapport traite des principales tendances démographiques, économiques et financières ayant une influence sur les besoins des aînés canadiens en matière de littératie financière.

1. Accélération du vieillissement et augmentation de la longévité

Lors du Recensement de 2011, près de 5 millions de Canadiens étaient âgés de 65 ans ou plus. Par rapport à celui de 2006, cela représente une hausse de plus de 14 %, et plus du double de l'augmentation de la population canadienne dans son ensemble (5,9 %). Cette tendance peut être attribuée à l'augmentation de l'espérance de vie et à la diminution du taux de fécondité. Le groupe dont la croissance est la plus élevée est

⁵ Accès : <<http://actionplan.gc.ca/fr/initiative/initiatives-de-litteratie-financiere-lintention>>.



Le Conseil stratégique

celui des personnes âgées de 60 à 64 ans. À mesure que le nombre de baby-boomers (personnes nées entre 1945 et 1965) atteignant l'âge de 65 ans augmente, plus le vieillissement de la population s'accélère. Selon les projections de Statistique Canada : « D'ici 2036, le nombre de personnes âgées ferait plus que doubler, variant entre 9,9 et 10,9 millions selon le scénario. En 2061, ce nombre oscillerait entre 11,9 et 15,0 millions⁶. »

Autrement dit, selon divers scénarios de croissance proposés par Statistique Canada, on s'attend à ce que, d'ici 2015, pour la première fois de l'histoire de la population canadienne, le nombre de personnes âgées de 65 ans et plus excède celui des enfants âgés de moins de 15 ans. « En fait, le rapport enfants – personnes âgées décroîtrait constamment et se situerait entre 58 et 75 enfants pour cent personnes âgées en 2036 et entre 50 et 74 en 2061⁷. »

Donc, à mesure que les membres de la génération du baby-boom atteindront l'âge de la retraite, le ratio entre les aînés (65 ans et plus) et la population en âge de travailler (15 à 64 ans) « devrait presque doubler par rapport au niveau actuel d'environ 21 % pour atteindre 37 % en 2030 » [traduction]⁸. Même si le vieillissement de la population est un phénomène planétaire, comparativement à la moyenne des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), la population du Canada vieillit plus rapidement. En effet, l'OCDE prévoit que le ratio entre les aînés et la population en âge de travailler sera en moyenne de 35 % en 2030.

En outre, non seulement la population vieillit-elle, mais le taux de longévité augmente également. L'espérance de vie moyenne est actuellement de 80,2 ans. C'est d'ailleurs la première fois dans l'histoire du Canada qu'elle dépasse 80 ans (77,8 ans pour les hommes et 82,6 ans pour les femmes). Ces tendances démographiques auront des effets directs et indirects sur le système de soutien social du Canada. En raison de ces tendances, les décisions financières personnelles revêtiront encore plus d'importance.

2. Augmentation du taux d'endettement des aînés canadiens

De plus en plus d'aînés canadiens arrivent à l'âge de la retraite avec des dettes, et le nombre de faillites chez les aînés est en hausse. Selon un rapport publié par Equifax Canada, « malgré les efforts récents des décideurs politiques pour freiner les emprunts, la dette totale des Canadiens a augmenté de 77 milliards de dollars, ou 6,1 %, durant le deuxième trimestre de 2013 par rapport à l'année précédente, et de 6,5 % chez les personnes âgées de 65 ans et plus » [traduction]⁹. Le taux d'augmentation de l'endettement des aînés, calculé sur une année, est le plus élevé de tous les groupes d'âge.

D'après Statistique Canada, un tiers des retraités ont des dettes; parmi ceux-ci, environ un sur deux doit moins de 25 000 \$, alors qu'un sur six doit plus de 100 000 \$¹⁰. Pour ce qui est des personnes âgées de 55 ans et plus qui ne sont pas encore à la retraite, les deux tiers d'entre elles ont actuellement des dettes. Une

⁶ Statistique Canada : Recensement de 2011.

⁷ Ibid.

⁸ Nations Unies, *Perspectives de la population mondiale, révision de 2010*; Statistique Canada.

⁹ Equifax Canada, Communiqué au sujet du rapport sur les tendances nationales du crédit à la consommation, 26 août 2013. Accès : <http://www.consumer.equifax.ca/about_equifax/newsroom/fr_ca?nclId=1187897919089>.

¹⁰ Katherine Marshall, « Prendre sa retraite avec des dettes », Statistique Canada, 27 avril 2011.



Le Conseil stratégique

grande partie de ces dettes résultent d'un prêt hypothécaire ou automobile. L'étude de Statistique Canada dont il est question ici a examiné des données de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009. Dans le cadre de l'étude, on a évalué les réponses fournies aux trois questions servant d'indicateur de la perception qu'ont les gens de leur sécurité financière (c'est-à-dire la capacité à payer les factures et à respecter les autres obligations financières, l'évaluation de la situation financière actuelle par rapport aux attentes et le caractère suffisant du revenu de retraite par rapport aux dépenses mensuelles). L'étude a permis de conclure que chez les retraités de 55 ans et plus, trois groupes étaient particulièrement vulnérables : les personnes divorcées, les immigrants et les ménages ayant un revenu ou un avoir net peu élevé (c'est-à-dire moins de 25 000 \$ de revenu familial annuel).

Dans un rapport préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, Stephen McKay a analysé les cinq domaines sur lesquels repose l'Enquête canadienne sur les capacités financières : joindre les deux bouts, tenir une comptabilité, prévoir pour l'avenir, choisir des produits financiers et se tenir au courant. Il a conclu que les Canadiens âgés (65 ans et plus) présentent des lacunes dans les trois mêmes catégories que les autres Canadiens, c'est-à-dire tenir une comptabilité, prévoir pour l'avenir et se tenir au courant. Or, les capacités des Canadiens dans ces domaines diminuent considérablement à partir de l'âge de 65 ans et continuent de décliner par la suite.

Alors que, dans le passé, moins de Canadiens arrivaient à la retraite avec des dettes, une étude de la BMO menée en 2012 a permis d'établir que plus de la moitié des propriétaires de maison canadiens s'attendent à devoir continuer de rembourser leur prêt hypothécaire une fois à la retraite. En outre, d'après un récent sondage de la CIBC, « 59 % des retraités canadiens étaient endettés d'une manière ou d'une autre » [traduction]¹¹. Une autre étude de la BMO, menée en 2013, « a révélé que les baby-boomers sont, en moyenne, de 400 000 \$ en deçà de leur objectif d'épargne personnelle en vue de la retraite » [traduction]¹².

D'autres facteurs semblent aussi contribuer à l'augmentation du taux d'endettement. Par exemple, certains Canadiens âgés continuent d'avoir le même style de vie qu'avant leur retraite ou encore soutiennent financièrement leurs enfants ayant atteint l'âge adulte afin de les aider à rembourser une dette d'études ou un prêt hypothécaire. Selon Jeffrey Schwartz, de Consolidated Credit Counseling Services of Canada, « les aînés sont plus endettés après leur retraite. Ils essaient de garder le même style de vie qu'avant, mais avec un revenu de retraite. Et comme leur revenu a diminué, ils s'endettent davantage pour pouvoir continuer de dépenser, ce qui constitue une stratégie très dangereuse » [traduction]¹³. Bien que le taux d'épargne des Canadiens soit légèrement en hausse, cela ne suffira pas à régler le problème de l'insuffisance de l'épargne-retraite d'une proportion considérable de ménages canadiens.

¹¹ Accès : <<http://www.cbc.ca/news/business/taxes/canadians-carrying-debt-into-retirement-1.1168936>>. Consulté le 4 janvier 2013.

¹² Accès : <<https://ca.finance.yahoo.com/news/bmo-clock-ticking-canadian-boomers-100000718.html>>. Consulté le 28 août 2013.

¹³ *Consumer Debt Rising Fastest among Seniors*, The Canadian Press, 26 août 2013. Accès : <<http://www.cbc.ca/news/business/consumer-debt-rising-fastest-among-seniors-1.1346089>>.



3. Préparation à la retraite

Selon Statistique Canada, 38,4 % de la population canadienne participait à un régime de pension agréé en 2011, ce qui constitue une légère baisse comparativement à l'année précédente (38,8 %)¹⁴. Ainsi, de nombreux aînés comptent sur un revenu de retraite provenant d'une source privée, lequel représente 42 % de leur revenu total de retraite. Toutefois, un rapport de l'OCDE¹⁵ « souligne que les régimes de retraite privés sont principalement accessibles aux travailleurs ayant un revenu élevé » [traduction] et que « l'augmentation de l'importance de ce type de régime dans les prochaines décennies risque de creuser un écart plus marqué en matière de revenu chez les aînés » [traduction]. Cette situation devrait toucher tout particulièrement les femmes âgées, et notamment celles qui sont divorcées ou séparées, en raison d'une combinaison de facteurs spécifiques à ce groupe, par exemple :

- un revenu de travail moyen généralement plus faible que celui des hommes;
- une proportion plus élevée de femmes travaillant à temps partiel;
- un plus grand nombre d'interruptions de carrière au cours de la vie active, et pour de plus longues périodes;
- une spécialisation dans les tâches ménagères, ce qui signifie que certaines femmes laissent leur époux ou partenaire prendre les décisions financières;
- une espérance de vie plus longue.

En raison des facteurs mentionnés ci-dessus, de nombreuses Canadiennes n'arrivent pas à mettre suffisamment d'argent de côté pour leur retraite et doivent donc compter beaucoup plus que les hommes sur le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. En fait, environ une Canadienne retraitée sur six (célibataire, divorcée ou veuve) vit dans la pauvreté¹⁶.

Une enquête commandée par le Fonds pour l'éducation des investisseurs en janvier-février 2013¹⁷ a permis de mettre en lumière la situation financière précaire de nombreux aînés et personnes approchant de la retraite. Voici quelques-uns des résultats de cette enquête :

- Un ménage canadien sur cinq, dont les membres sont âgés de 50 ans et plus, n'a aucune idée du montant de ses économies.
- Un quart des ménages (24 %) n'ont aucune idée du montant d'épargne ou de placements qu'ils devront retirer chaque année une fois à la retraite.
- Un tiers des ménages (33 %) ne pensent pas avoir économisé assez d'argent pour la retraite.

¹⁴ Statistique Canada, *Le Quotidien : Régimes de pension au Canada, au 1^{er} janvier 2012*. Accès : <<http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/131219/dq131219c-fra.htm>>.

¹⁵ Organisation de coopération et de développement économiques, *Panorama des pensions 2013 – Les indicateurs de l'OCDE et du G20*. Accès : <<http://www.oecd.org/fr/retraites/panoramadespensions.htm>>.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Fonds pour l'éducation des investisseurs, *Home Equity as a Source of Retirement Income Survey*, 25 février 2013.



Le Conseil stratégique

- Presque la moitié des ménages (48 %) pensent qu'ils auront épuisé leurs économies dans les dix premières années de leur retraite.

De plus, une enquête menée par BMO Groupe financier¹⁸, qui comprenait des questions sur le niveau d'imposition de divers types de revenus, tendait à confirmer que les aînés et les personnes approchant de la retraite présentent des lacunes en matière de littératie financière. En effet, selon le rapport de l'enquête, « bien que de nombreuses personnes de ce groupe pensaient avoir une meilleure compréhension des questions de finances personnelles que le reste de la population, lorsqu'on leur a demandé spécifiquement de décrire les modalités d'imposition des gains en capital et des dividendes, quatre sur cinq (80 %) des Canadiens âgés de plus de 45 ans ont donné une mauvaise réponse ou ne connaissaient pas la réponse » [traduction]. Pourtant, plus de la moitié des aînés canadiens (55 %) se sont donné une note de « A » ou de « B » dans l'évaluation de leur littératie financière globale. À ce sujet, un représentant de la BMO a souligné que « les Canadiens de tous les âges doivent être conscients que l'amélioration de leur littératie financière constitue une démarche permanente. Les questions d'argent auxquelles une personne fait face aujourd'hui peuvent changer quand elle aborde une nouvelle étape de la vie » [traduction].

Un sondage effectué par CARP (association canadienne des plus de 50 ans) auprès de ses membres démontre que la proportion de retraités déclarant être à l'aise financièrement a diminué de moitié, passant de 30 à 14 % entre 2009 et 2013, alors que le nombre de membres qui disent vivre au jour le jour a augmenté de 19 à 28 % » [traduction]¹⁹. Par ailleurs, le rapport sur l'Indice canadien de report de la retraite 2014 produit par Sun Life montre que moins de 3 Canadiens sur 10 prévoient être à la retraite à 66 ans.

Les nombreux changements associés à la retraite des Canadiens font ressortir la nécessité de fournir aux aînés des renseignements adaptés à leurs besoins en matière de littératie financière.

4. Évolution de l'économie : incidence sur les décisions financières et la prise de risques

Une autre enquête du Fonds pour l'éducation des investisseurs, menée en 2014, portait sur la tolérance au risque des investisseurs ainsi que sur les attitudes associées à la prise de risques et sur les comportements liés à la prise de décisions financières. Plusieurs conclusions de l'enquête jettent un éclairage intéressant sur la manière dont les aînés actuels et ceux des générations futures risquent de réagir à la volatilité, ou du moins à l'incertitude, des conditions économiques²⁰. Voici un aperçu des résultats de l'enquête :

- Un peu plus de la moitié des investisseurs déclarent avoir pris une décision de placement fondée sur une réaction émotionnelle et avoir regretté cette décision par la suite. Toutefois, la plupart ne l'ont fait qu'à une ou deux reprises. En outre, les investisseurs ayant pris davantage de décisions émotionnelles qu'ils ont regrettées par la suite sont plus susceptibles d'avoir subi une perte importante.
- Le risque de perte importante augmente avec l'âge (et l'expérience en matière de placements), jusqu'à l'âge de 46 à 55 ans, puis il se stabilise.

¹⁸ BMO Groupe financier, *Troisième rapport annuel sur la littératie financière*, octobre 2013.

¹⁹ CARP, *Financial Security Poll Report*, 23 août 2013. Accès : <<http://www.carp.ca/wp-content/uploads/2013/08/Financial-Security-Poll-Report2.pdf>>.

²⁰ Fonds pour l'éducation des investisseurs, *Risque, comportement et convictions des investisseurs*, février 2014.



Le Conseil stratégique

- Le comportement d'achat des investisseurs diffère selon le scénario économique, mais les préférences en matière de risque jouent aussi un rôle dans les décisions de placement, peu importe les conditions économiques.
- Enfin, la prise de risques liés aux placements est influencée par l'expérience antérieure de l'investisseur et ses convictions concernant l'avenir.

Compte tenu de ce qui précède, il est difficile de savoir comment les investisseurs canadiens, et plus particulièrement les aînés ou ceux sur le point de le devenir, risquent de réagir à des conditions économiques plus instables et à un marché du travail plus précaire au cours des années à venir. Néanmoins, ces prévisions concernant l'économie canadienne, et mondiale, auront sans doute une certaine incidence sur la manière dont les retraités et préretraités envisagent la gestion de leur épargne et de leurs dettes.

Certains travaux examinant les réactions comportementales envers l'incertitude à l'égard de la suffisance de l'épargne ont été entrepris. La combinaison d'éléments appartenant aux domaines de la psychologie et de l'économie est cependant un phénomène assez nouveau. Une étude publiée par Netspar partait de l'hypothèse qu'« une personne *rationnelle* augmentera son épargne si elle se rend compte que ses économies seront insuffisantes pour la soutenir financièrement durant sa retraite. Toutefois, l'évaluation de la suffisance de l'épargne représente une tâche ardue, qui fait intervenir un processus complexe et continu de prévision des ressources et des besoins futurs » [traduction]²¹. Une des principales conclusions de cette étude concernait l'importance éventuelle de l'accélération de l'information, possiblement en mettant davantage l'accent sur la littératie financière des préretraités et des retraités comme l'indique l'énoncé ci-dessous :

« Dans un processus normal d'accélération de l'information, les gens sont invités à explorer un environnement virtuel (en ligne) riche, qui permet d'obtenir différents types de renseignements offerts sous diverses formes, dans le but d'en apprendre davantage à propos d'une situation future. Même si, jusqu'à maintenant, l'accélération de l'information a été utilisée principalement comme outil pour appuyer le développement de nouveaux produits et les essais de commercialisation, cette méthode semble également prometteuse pour aider les gens à comprendre quels seront leurs besoins et leurs préférences à leur retraite. Dans cette optique, l'accélération de l'information pourrait contribuer à faire diminuer l'incertitude des gens à l'égard de la suffisance de leur épargne et les encourager à mieux se préparer pour la retraite » [traduction].

On reconnaît aussi dans l'étude que, même si la littératie financière joue un rôle important dans la réduction de l'incertitude, les recherches « n'ont pas encore permis d'établir clairement les meilleurs moyens d'aider les gens à améliorer leurs connaissances financières » [traduction].

B. Effets du vieillissement sur la littératie financière et la sécurité financière

La combinaison des tendances démographiques et économiques actuelles crée un paysage financier plutôt sombre pour les Canadiens approchant ou atteignant l'âge de la retraite. En outre, il est maintenant évident

²¹ Ron van Schie, Bas Donkers et Benedict Dellaert, *Savings Adequacy Uncertainty: Driver or Obstacle to Increase Pension Contributions*, Netspar Discussion Papers, Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement, 2011.



Le Conseil stratégique

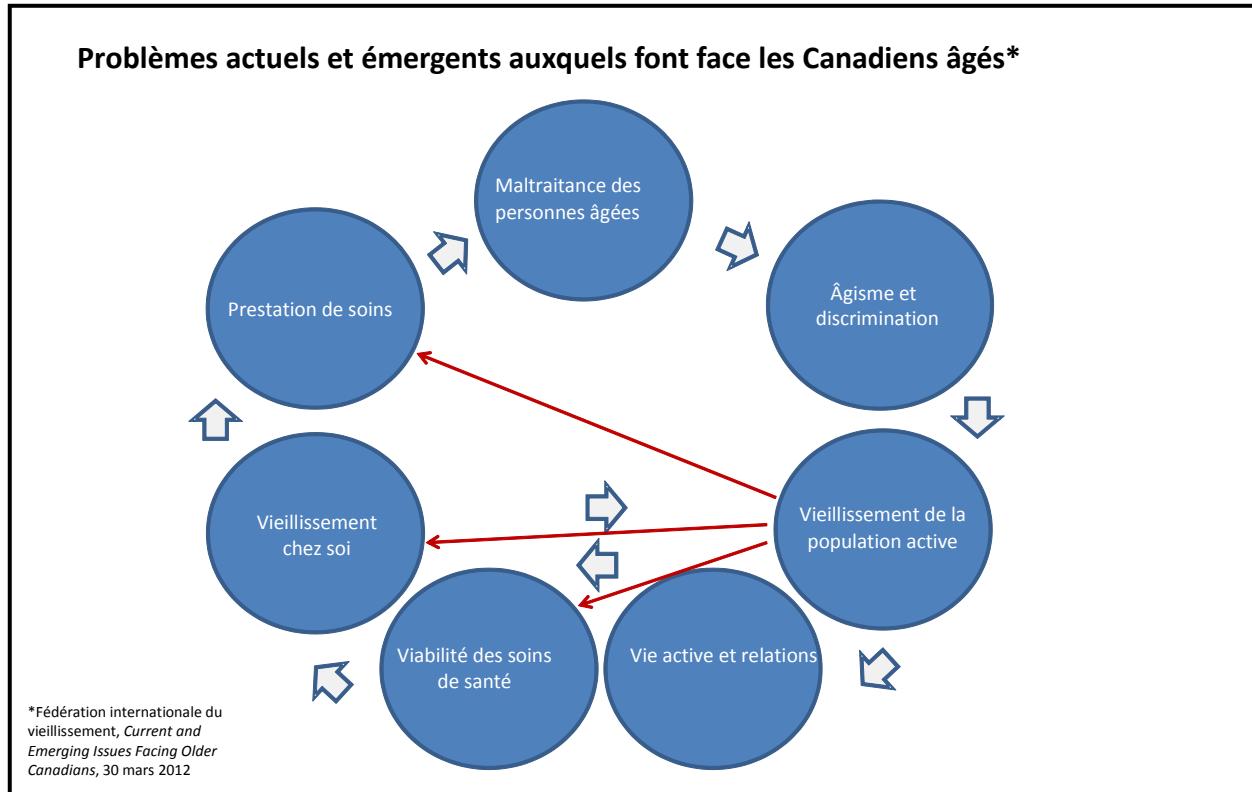
que les Canadiens doivent assumer davantage la responsabilité de gérer leurs actifs de retraite et d'assurer leur sécurité financière future. Cette partie du présent rapport examine l'incidence possible des effets physiologiques du vieillissement sur la littératie financière et la capacité des Canadiens âgés à prendre des décisions financières éclairées.

De manière générale, il est important de comprendre tous les problèmes avec lesquels les personnes âgées sont aux prises ainsi que la manière dont ces problèmes sont liés entre eux. En 2012, la Fédération internationale du vieillissement (FIV) a réalisé des travaux de recherche exhaustifs pour cerner les problèmes touchant les Canadiens âgés et les classer par ordre de priorité. Le diagramme ci-dessous, qui est tiré du rapport publié par la FIV en 2012, illustre la nature des problèmes actuels et émergents. Ceux ayant des répercussions sur la littératie financière des aînés sont examinés de plus près dans les pages qui suivent, et démontrent clairement que les aînés font face à des problèmes uniques.

Comme le souligne l'énoncé qui suit, le rapport de la FIV visait à faire la lumière sur divers problèmes, et en particulier sur leur nature transversale, de manière à ce que les interventions stratégiques soient fondées sur des pratiques exemplaires.

« Les problèmes cernés et les liens entre ceux-ci sont complexes. Cependant, ces problèmes peuvent être envisagés comme des points de transition ayant lieu au cours de la vie, qui prolongent la productivité socioéconomique d'une personne âgée ou qui font partie du continuum de soins. Partant du principe qu'il faut être en mesure de *créer un environnement permettant aux personnes âgées de prendre leur avenir en main*, c'est important de reconnaître que tous les adultes doivent être responsables de leur propre santé et bien-être [ce principe ne s'applique pas aux adultes âgés dont les capacités cognitives diminuent] »
[traduction]²².

²² Fédération internationale du vieillissement, *Current and Emerging Issues in Ageing*, 30 mars 2012.



1. Déclin des capacités cognitives

La prise de décisions financières nécessite un certain nombre de compétences et de capacités, y compris :

- un jugement sûr;
- une habileté de raisonnement;
- l'aptitude à se souvenir de données et de renseignements à long terme;
- la capacité de résoudre des problèmes, y compris ceux au contenu quantitatif qui nécessitent des compétences élémentaires et plus complexes.

« Des données empiriques donnent à penser que les compétences en mathématiques commencent à décliner au début de l'âge adulte et que celles en résolution de problèmes nécessitant de l'expérience et des connaissances, également connues sous le nom d'intelligence cristallisée, atteignent leur sommet juste avant l'âge de la retraite [...] Un ensemble toujours croissant de preuves [...] indique invariablement un déclin du fonctionnement cognitif, avec l'âge, concernant la prise de décisions dans différents domaines [traduction]²³. » Plus particulièrement, différentes analyses ont démontré que malgré une amélioration avec l'âge des compétences générales en matière d'investissement, la capacité à gérer les placements décline de façon importante après l'âge de 70 ans, moment à partir duquel la capacité de mémoire et l'habileté de

²³ Finke, Howe et Huston, *Old Age and Decline in Financial Literacy*. Accès : <<http://ssrn.com/abstract=1948627>>.



Le Conseil stratégique

raisonnement diminuent. Une étude sur la santé et la retraite (Health and Retirement Study)²⁴ réalisée en 2008 révèle que les répondants âgés de plus de 75 ans étaient moins en mesure de comprendre des concepts de base en investissement comme la diversification des titres et l'importance des frais relatifs aux fonds communs de placement. Cette étude tenait compte des différents niveaux de littératie financière – fondés sur les capacités cognitives inhérentes et les motivations et objectifs financiers – auxquels on peut s'attendre au sein d'une population donnée. Ce même groupe a également affiché de moins bons résultats dans les questions de numération.

L'étude de Finke, Howe et Huston, mentionnée précédemment, se penchait sur les résultats obtenus par plus de 3 000 répondants américains lors d'une enquête comportant 20 éléments intégrés. Cette enquête constituait un module de l'enquête mensuelle sur les finances des consommateurs menée par le Center for Human Resources Research à l'Université d'Ohio, entre décembre 2009 et février 2010. L'étude de Finke, Howe et Huston portait sur quatre sujets ou domaines : notions financières de base, emprunts, placements et assurances. Les résultats ont démontré que « les notes en littératie financière baissaient d'environ 1 % chaque année chez les répondants âgés de plus de 60 ans, et que cette baisse n'avait rien à voir avec les effets de cohorte et les différences liées au sexe ou au niveau de scolarité » [traduction]²⁵. Fait notable, l'étude a également confirmé que la confiance dans les capacités à prendre une décision financière ne semblait pas décliner avec l'âge. Il faut certes souligner l'importance, du point de vue de la politique publique, de la confiance soutenue ou accrue dans la prise de décisions financières combinée à des capacités réduites. Cette combinaison contribue d'ailleurs à expliquer les choix relativement mauvais des répondants plus âgés, dans l'enquête, en matière de crédit et d'investissement.

On a également pu observer le déclin des fonctions cognitives de la population vieillissante lors de l'enquête sur le vieillissement de beaucoup plus grande envergure ayant été réalisée par le National Institute on Aging dans le cadre de l'étude mentionnée précédemment. Lors de cette enquête fondée sur des données américaines de 2002, 1 sur 10 des répondants âgés de 70 ans ou plus présentait des signes de déficit cognitif allant de modérés à graves. La prévalence du déficit cognitif augmentait sévèrement avec l'âge, et après 80 ans, le taux de prévalence affichait une brusque augmentation pouvant atteindre 20 % chez les personnes âgées de 85 ans et plus²⁶.

Le fait que les deux études citées ci-dessus aient été réalisées aux États-Unis a probablement peu d'incidence sur la pertinence de leurs résultats dans un contexte canadien.

2. État de santé général, bien-être et liens avec la sécurité financière à la retraite

Certaines des études citées dans le présent document se sont également penchées sur les répercussions des grands et petits problèmes de santé sur le revenu de retraite et la sécurité financière à la retraite. On a constaté qu'il y avait généralement une corrélation plutôt importante entre la santé et la richesse, ce qui était prévisible. En moyenne, le patrimoine des couples mariés et en santé, aux États-Unis, était environ trois fois

²⁴ Institute for Social Research, Université du Michigan et National Institute on Aging, *Health and Retirement Study*, 2008. Il s'agit d'une étude menée tous les deux ans auprès de 22 000 Américains âgés de 50 ans et plus.

²⁵ Finke, Howe et Huston, *op. cit.*

²⁶ *Health and Retirement Study*, *op. cit.*



plus élevé que celui de couples mariés ayant déclaré être en mauvaise santé. Fait notable, cette différence était encore plus frappante chez les participants non mariés. En effet, les répondants célibataires en santé ont fait état de niveaux de richesse moyens cinq fois plus élevés que ceux des répondants ayant déclaré être en mauvaise santé. Aux États-Unis, l'accès aux soins de santé et le coût de ceux-ci constituent certainement un facteur important dans la variabilité de la situation financière. Cependant, au Canada, malgré l'accès universel aux soins de santé, une perte d'emploi ou l'obligation de réduire ses heures de travail en raison d'un problème de santé peut faire en sorte qu'une personne ou un couple ait beaucoup de difficulté à cotiser suffisamment à un revenu de retraite. La planification anticipée des problèmes de santé éventuels doit être un élément clé de la littératie financière chez les Canadiens âgés.

Au-delà des facteurs évidents concernant la participation au marché du travail, les problèmes de santé les plus fréquents chez les aînés, comme la maladie d'Alzheimer, l'hypertension et l'arthrite, les empêchent de gérer leur situation financière aussi activement qu'ils le faisaient quand ils étaient plus jeunes. L'audition ou la vue défaillante ainsi que le manque d'énergie peuvent également nuire à la capacité de gérer ses finances.

Cela étant dit, on constate dans l'ensemble que les Canadiens vivent plus vieux et généralement en meilleure santé. L'espérance de vie est actuellement de 80,2 ans pour les deux sexes. C'est la première fois dans l'histoire du Canada qu'elle dépasse 80 ans (77,8 ans pour les hommes et 82,6 ans pour les femmes). En même temps, à mesure que l'espérance de vie augmente, les gens sentent qu'ils doivent assurer leur sécurité financière pour une période plus longue. De nombreux travailleurs repoussent ainsi l'âge de leur retraite. En moyenne, la plupart des Canadiens doivent maintenant prévoir un revenu de retraite pour environ 20 ans ou plus.

3. Vulnérabilité des aînés canadiens et exploitation financière

L'exploitation financière des aînés est une préoccupation croissante au Canada. Dans un sondage réalisé par CARP, en 2011²⁷, environ 2 % des répondants ont reconnu avoir été victimes d'exploitation financière. Dans l'ensemble, presque un tiers (30 %) des répondants ont affirmé connaître une personne ayant fait l'objet d'exploitation financière en raison de son âge, ou en avoir été victimes eux-mêmes. Cela fait ressortir la probabilité selon laquelle les sondages sous-estiment généralement l'ampleur de l'exploitation financière chez ce sous-groupe de la population. Le sondage CARP indique que les formes les plus fréquentes d'exploitation financière chez les personnes âgées sont les suivantes.

Quelle était la forme de cette exploitation financière?

Membre de la famille exigeant de l'argent	28 %
Exploitation au moyen d'une procuration	17 %
Débits, frais ou retraits bancaires non autorisés	8 %
Services payés, mais non reçus	7 %
Vendeur à domicile agressif	7 %
Mauvaise gestion d'un compte ou gonflement de frais	5 %

²⁷ CARP, *End of Life/Elder Abuse Poll Report*, 20 décembre 2011. Accès : <<http://www.carp.ca/wp-content/uploads/2011/12/End-Of-Life-Report.pdf>>.



Le Conseil stratégique

Organisation caritative exigeant un retrait automatique	5 %
Offre d'actions au téléphone, ou par un ami ou membre de la famille	1 %
AUTRES	22 %

Conformément aux résultats de ce sondage national, le BC Centre for Elder Advocacy and Support a indiqué qu'environ 70 % des 200 appels (ou plus) qu'il reçoit mensuellement sur sa ligne sans frais sont à propos d'incidents d'exploitation financière chez les aînés.

Un rapport de mars 2013 de la Fédération internationale du vieillissement constate également « une augmentation des cas d'exploitation financière des aînés canadiens, particulièrement chez les femmes célibataires. La documentation à ce sujet a déjà fait état de plusieurs facteurs pouvant avoir une influence sur cette tendance alarmante, notamment le vieillissement rapide de la population au Canada et l'augmentation de la richesse, ainsi que la volatilité du climat économique touchant tous les Canadiens. Un autre facteur ayant été jugé particulièrement important est l'augmentation de la population des personnes âgées (plus de 20 %) qui sont susceptibles d'éprouver des troubles cognitifs légers, lesquels peuvent avoir un effet négatif sur leur capacité à prendre une décision » [traduction]²⁸. On poursuit dans le rapport en indiquant que « l'exploitation financière constitue jusqu'à 50 % de tous les cas signalés d'exploitation visant les Canadiens âgés. En outre, de tous les types d'exploitation, l'exploitation financière constitue celui auquel il est le plus difficile d'apporter une réponse adéquate pour les fournisseurs de services, les services policiers et les systèmes judiciaires. Dans la plupart des cas, l'exploitation financière demeure cachée et de nombreuses victimes n'en ont pas connaissance. La difficulté à établir les preuves, l'attitude des autres membres de la famille et le manque de littératie financière contribuent à expliquer la rareté des poursuites des contrevenants » [traduction]²⁹.

Souvent, l'exploitation financière des aînés est commise par des personnes « de confiance », notamment les soignants, les amis, les voisins et les membres de la famille, ainsi que les conseillers professionnels (comme les professionnels de la santé, les avocats, le personnel bancaire et les conseillers religieux). Les troubles cognitifs et le besoin d'aide dans les activités quotidiennes rendent certains aînés encore plus vulnérables à l'exploitation financière.

Parmi les escroqueries les plus fréquemment commises par des professionnels aux dépens d'aînés sans méfiance figurent les prêts à des conditions abusives, les systèmes de placement frauduleux (comme les combines à la Ponzi ou ventes pyramidales), l'hameçonnage par Internet, le vol d'identité et les réparations domiciliaires malhonnêtes. Une mauvaise planification liée à la succession et à l'héritage, y compris à l'exécution d'une procuration et à la rédaction d'un testament, peut entraîner des résultats désastreux pour les aînés et leur famille et se traduire par des poursuites judiciaires onéreuses. En outre, les aînés victimes d'une escroquerie ont moins de temps pour se remettre financièrement de leur perte, vu leur espérance de vie et leur capacité à générer un revenu de remplacement.

²⁸ Fédération internationale du vieillissement, *Summary Report: Financial Abuse of Seniors Meeting*, 26 mars 2013.

²⁹ *Ibid.*



Le Conseil stratégique

Le problème de l'exploitation financière des aînés est exacerbé par le fait que dans de nombreux cas, les membres de la famille qui deviennent soignants ne comprennent pas bien leurs responsabilités ou la façon d'exécuter efficacement les priviléges d'une procuration, par exemple. Il s'agit d'une situation particulièrement délicate quand un membre de la famille profite d'un aîné, et plusieurs aînés sont réticents à porter de tels cas à l'attention des autorités ou ont honte de le faire.

Comme il a été mentionné précédemment, il y a de fortes chances que cette situation se rencontre plus souvent avec le vieillissement de la génération du baby-boom, qui détient aujourd’hui la plus grande part de la richesse du pays. Des recherches menées par la Financial Services Roundtable ont permis de révéler que les personnes âgées victimes d'abus, de négligence ou d'exploitation sont plus susceptibles de mourir à un âge précoce, comparativement aux personnes âgées qui ne sont pas aux prises avec ces problèmes³⁰.

Pour s'attaquer à ce problème, de nombreuses institutions financières ont mis au point des boîtes à outils et des programmes visant à aider leurs employés à demeurer vigilants face aux signes éventuels d'exploitation ou d'activité frauduleuse. En plus de l'application de la loi, l'éducation des consommateurs est considérée comme essentielle pour prévenir et combattre la fraude. Ainsi, divers ordres de gouvernement ont lancé des campagnes de sensibilisation, en plus de produire des brochures et du matériel connexe comportant des conseils sur la façon de prévenir de telles situations. Par exemple, le Forum des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux responsables des aînés a fait paraître de nombreuses publications, dont la brochure *Ce que tous les Canadiens âgés devraient savoir au sujet de l'exploitation financière*. Les gouvernements et le secteur privé envisagent actuellement d'adopter des recommandations supplémentaires concernant les moyens de détecter l'exploitation et les risques d'exploitation et de s'attaquer à l'utilisation abusive des procurations et des comptes conjoints. Le rapport de la FIV cité plus tôt recommandait fortement de mieux éduquer les consommateurs en mettant l'accent sur ce qui suit :

- donner des outils aux gens pour qu'ils soient en mesure de mieux comprendre leur propre situation;
- s'assurer que les consommateurs plus âgés savent quelles questions ils devraient poser;
- décrire les rôles et responsabilités des mandataires de façon adéquate;
- répondre aux besoins des immigrants aînés qui ne parlent pas couramment le français ou l'anglais.

En octobre 2013, l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels (MFDA) a tenu un sommet sur les personnes âgées. Il a alors été annoncé que la MFDA, de concert avec d'autres organismes de réglementation, participerait à un certain nombre d'initiatives d'éducation des investisseurs (les investisseurs aînés en particulier). Le but de ces initiatives était d'aider les investisseurs à poser les bonnes questions, à mieux comprendre la relation entre le risque et le gain, à formuler des attentes réalistes sur le rendement du marché et à questionner l'emploi de termes comme « taux de rendement garanti ou élevé ». La MFDA prévoit également sensibiliser ses propres membres et les organismes de réglementation aux problèmes des aînés liés à l'investissement. Un des principaux points soulevés par la MFDA, lors du

³⁰ BITS Financial Services Roundtable, *Protecting the Elderly and Vulnerable from Financial Fraud and Exploitation*, avril 2010.



sommet, concernait les besoins changeants des aînés en matière d’investissement au moment où ils entrent dans cette étape de leur vie. Alors qu’auparavant ils s’efforçaient d’accumuler de la richesse, les aînés doivent maintenant accorder une attention toute spéciale à la protection de la richesse, surtout compte tenu de la volatilité continue des marchés actuels.

C. Arguments en faveur de la littératie financière pour les aînés canadiens

Ce qui a été dit plus tôt souligne l’importance de mieux cibler les efforts visant à améliorer la littératie financière des aînés canadiens. L’objectif ici n’est pas de généraliser en ce qui concerne les aînés canadiens, mais plutôt de souligner que le processus de vieillissement, combiné à des facteurs socioéconomiques clés, peut créer des circonstances particulières qui rendent les aînés vulnérables sur le plan financier. L’examen susmentionné du contexte élargi des cohortes actuelles et futures d’aînés canadiens justifie la nécessité de faire en sorte que les Canadiens entrant dans cette étape de la vie aient accès à des conseils financiers ainsi qu’à des ressources et renseignements pertinents pour mieux gérer leurs propres finances, selon leurs besoins.

1. Effet de l’éducation financière sur les niveaux de connaissance et la planification chez les aînés

L’étude sur la santé et la retraite (Health and Retirement Study) citée précédemment souligne également une nette différence dans la situation financière des personnes ayant reçu une certaine éducation financière et de celles n’en ayant pas reçu. L’éducation financière y est associée à des niveaux plus élevés d’épargne et de richesse, ce qui donne à penser que l’éducation sur la planification de la retraite chez les aînés, et particulièrement chez les préretraités, a une véritable incidence sur la qualité de la planification de la retraite.

Cette constatation coïncide également avec les résultats de l’étude de Finke, Howe et Huston, dans laquelle on a observé « des résultats plus élevés en littératie financière concernant des caractéristiques qui font diminuer le coût de l’investissement dans les connaissances financières ou font augmenter l’avantage perçu. Dans chaque domaine [c’est-à-dire les quatre domaines mentionnés plus tôt], la littératie augmente de façon monotone avec l’éducation, le revenu et l’avoir net. Les propriétaires, les investisseurs en bourse et les titulaires de comptes à l’abri de l’impôt ont de meilleurs résultats en littératie financière [...] » [traduction]³¹.

Bien qu’on remarque d’évidentes lacunes quant aux ressources disponibles, des travaux sont en cours pour comprendre les besoins des aînés en matière de littératie financière.

2. Besoins et difficultés des aînés en matière de littératie financière

Le vieillissement de la population canadienne, les niveaux d’endettement actuels et anticipés des Canadiens à la retraite et la volatilité de l’économie et des marchés ont amené certaines organisations à examiner différentes facettes du problème de la littératie financière chez les aînés. D’après les constatations et les travaux dans ce domaine :

³¹ Finke, Howe et Huston, *op. cit.*



Le Conseil stratégique

- Les fonctions cognitives des aînés déclinent après l'âge de 60 ans, ce qui nuit nettement à leur capacité à traiter de l'information financière et à prendre des décisions financières éclairées.
- En raison de la diminution de leur capacité à gagner de l'argent et à assurer la gestion financière nécessaire, les aînés dont la santé est défaillante risquent de faire face à d'autres difficultés en ce qui concerne la gestion efficace de leurs finances.
- L'exploitation financière et la tromperie à l'endroit des Canadiens âgés semblent être en hausse. On commence à tirer la sonnette d'alarme concernant les escroqueries et l'exploitation financière, qui pourraient devenir monnaie courante vu le « grisonnement » d'une proportion importante de la population canadienne.
- Bien que la grande majorité des Canadiens aient une sécurité financière et que la valeur nette médiane des familles âgées au Canada soit plus élevée que dans tout autre type de cellule familiale, l'endettement des Canadiens à la retraite est plus important aujourd'hui, et l'on s'attend à ce que cette tendance se maintienne vu l'augmentation du nombre de personnes ayant un prêt hypothécaire lorsqu'elles prennent leur retraite.
- Les difficultés et les problèmes auxquels les aînés doivent faire face sont étroitement liés. Les initiatives visant à améliorer le niveau de littératie financière devront tenir compte d'un éventail de problèmes, y compris l'âgisme, la stigmatisation des aînés, l'état de santé, la maltraitance des personnes âgées et les réseaux sociaux.
- Parmi les groupes d'aînés particulièrement vulnérables figurent les femmes, les aînés divorcés, séparés ou veufs et les aînés ayant un faible revenu³². Les personnes qui se heurtent à une barrière linguistique ou dont le niveau d'instruction est faible, notamment les immigrants et les Autochtones, font également partie des aînés vulnérables financièrement à la retraite, ce qui reflète la présence marquée de ces segments de la population chez les Canadiens à faible revenu de façon générale³³.

Lacunes dans la compréhension des besoins en matière de littératie financière chez les aînés

On remarque toutefois des lacunes évidentes dans notre compréhension de ce qu'il faut faire pour renforcer les compétences des aînés canadiens en matière de littératie financière et des programmes à mettre en place pour le faire. À cette fin, il pourrait être utile de réaliser des travaux ou des recherches supplémentaires dans les domaines suivants.

- Les discussions actuelles sur le revenu à la retraite sont principalement axées sur les conséquences prévues du vieillissement de la population sur l'âge de retraite obligatoire ainsi que sur les pensions gouvernementales et les soutiens du revenu (c'est-à-dire le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse). On semble moins s'intéresser aux véritables défis financiers auxquels les retraités de

³² Conseil consultatif national sur le troisième âge, *Vieillir pauvre au Canada : Aînés en marge*, gouvernement du Canada. Accès : <<http://publications.gc.ca/collections/Collection/H88-5-3-2005F.pdf>>.

³³ Comité sénatorial spécial sur le vieillissement, *Relever le défi du vieillissement*, mars 2007. Accès : <http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/391/agei/rep/repintfeb07-f.htm#3_Seniors_at_Risk>.



Le Conseil stratégique

demain devront faire face, y compris les défis liés au milieu de travail, et à la façon dont ils pourraient s'y prendre pour mieux se préparer à vivre ces « nouvelles » réalités, notamment en renforçant leur littératie financière.

- La nécessité d'adopter une attitude ouverte à l'égard de l'apprentissage continu lors de la retraite constitue un autre domaine auquel on ne s'est pas beaucoup attardé. Les stratégies pour maintenir ou améliorer les capacités cognitives après l'âge de 60 ans mériteraient d'être examinées en tenant compte des techniques d'enseignement et d'apprentissage les mieux adaptées à ce groupe d'âge.

En fin de compte, pour ce qui est de la sensibilisation à cette question et de la création de programmes de littératie financière ciblant les aînés canadiens, l'information est insuffisante pour déterminer ce qui pourrait motiver les membres de ce segment de la population à devenir des gestionnaires plus actifs et mieux renseignés relativement à leurs finances, et ce, à une étape plus précoce. Les études démontrent que les aînés, comme les autres groupes d'âge, considèrent les coûts en tenant compte des efforts à déployer ainsi que du temps et de l'argent à investir (par exemple, s'il est nécessaire d'avoir recours aux conseils financiers d'un professionnel) par rapport aux avantages et aux résultats perçus. Toutefois, il faudrait faire davantage de recherches pour mieux comprendre quels messages et facteurs de motivation pourraient avoir une incidence sur les comportements et les attitudes concernant la gestion financière à la retraite et dans les dernières années de la vie.

3. Ressources actuelles sur la littératie financière pour les aînés

Bien qu'un plus grand nombre d'organisations s'intègrent au paysage de la littératie financière en proposant des programmes interactifs et fondés sur les compétences, relativement peu de ressources ont été conçues à ce jour pour les aînés. Il y a des lacunes importantes dans l'éventail des sujets traités et la disponibilité des ressources. Les organisations n'ont toujours pas pris en considération les tendances démographiques et socioéconomiques auxquelles les aînés canadiens doivent et devront faire face. Parmi les sujets les plus souvent abordés figurent la préparation à la retraite, l'exploitation financière et la prévention de la fraude. La plupart des ressources sont offertes en ligne et sont généralement plutôt passives et fondées sur des renseignements.

Les gouvernements fédéral et provinciaux mettent à la disposition des aînés des calculatrices de retraite et des renseignements généraux sur les prestations publiques. Bien que la plupart des institutions financières offrent des renseignements sur la préretraite, ceux-ci sont souvent axés sur les produits et les ventes.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), les commissions des valeurs mobilières (la BCSC, l'ASC, l'AMF) et le Fonds pour l'éducation des investisseurs proposent des ressources conçues pour les aînés, qui portent sur la planification de la retraite et la prévention de la fraude. En outre, plusieurs organismes sans but lucratif offrent aux organismes communautaires des trousseaux sur les façons de repérer l'exploitation financière. Vu que la plupart des organismes sans but lucratif ont besoin de fonds pour élaborer des ressources, ce n'est pas surprenant que ces ressources aient jusqu'à maintenant principalement attiré l'attention sur l'exploitation des aînés. En effet, il s'agit d'un thème permettant à ces



Le Conseil stratégique

organismes d'obtenir du financement du gouvernement fédéral par l'intermédiaire du programme Nouveaux Horizons pour les aînés.

Plusieurs organisations, dont l'Association des banquiers canadiens, ont toutefois commencé récemment à s'intéresser au renforcement de la littératie financière des aînés et sont en voie d'élaborer des ressources ciblées. Pour plus de renseignements sur les ressources disponibles, consulter l'**annexe A**.

D. Recommandations concernant les entrevues avec des informateurs clés

Un des principaux résultats de l'analyse de la conjoncture a été la production d'une liste d'organisations et de personnes pouvant être mises à contribution dans la seconde partie de la présente étude. La seconde partie comprenait la réalisation d'une série d'entrevues en profondeur auprès de spécialistes qui pourraient donner leur point de vue sur la question de la littératie financière chez les aînés canadiens.

La liste a été élaborée en fonction d'un certain nombre de critères qui sont décrits ci-dessous. Les organisations et les personnes ciblées ne répondraient pas nécessairement à tous les critères. Cependant, elles satisfaisaient à au moins un des critères suivants :

- avoir de l'expertise dans le domaine de la littératie financière (entre autres celle des aînés);
- avoir de l'expertise au sujet des problèmes touchant le vieillissement ou les aînés;
- avoir une vaste perspective nationale ou un point de vue unique en ce qui concerne le vieillissement ou les aînés;
- être membre d'un groupe ou d'une organisation ou être un particulier souhaitant offrir son point de vue (non abordé lors des autres activités de consultation permanente des intervenants de l'ACFC) sur les besoins, les difficultés et les problèmes d'ordre financier des aînés;
- se spécialiser dans la réalisation d'enquêtes sur les cas d'exploitation financière des aînés et dans la mise en œuvre de mesures correctives ;
- représenter un groupe œuvrant dans un domaine connexe (réglementation, défense des droits, réflexion, etc.);
- représenter les intérêts ou les besoins de sous-groupes de la population des aînés (francophones, nouveaux arrivants, Autochtones, personnes à faible revenu, etc.).



III. Conclusions détaillées des entrevues avec des informateurs clés



Conclusions détaillées des entrevues avec des informateurs clés

Le Conseil stratégique a réalisé une série de 16 entrevues individuelles au téléphone avec des représentants d'une sélection des organisations ciblées au moyen de l'analyse de la conjoncture (voir l'[annexe B](#)). Les résultats de ces entrevues d'environ une heure chacune sont présentés ci-dessous.

Un guide d'entrevue a d'abord été élaboré aux fins d'examen et d'approbation par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (voir l'[annexe C](#)). Comme les participants aux entrevues représentaient divers types d'organisations proposant des perspectives différentes (par exemple, des institutions financières, des groupes de défense des droits et des spécialistes universitaires), certains ont fourni plus de commentaires à l'égard de certaines questions et se sont limités à quelques remarques dans d'autres cas. La méthode adoptée consistait à encourager tous les participants à répondre aux questions en totalité ou en partie et, surtout, à se concentrer sur les questions où ils sentaient qu'ils étaient le plus en mesure de donner leur point de vue. Un certain nombre de commentaires obtenus lors des entrevues figurent dans le présent document. Ils font ressortir des éléments soulevés par les participants. Les citations des participants ont été mises en italique entre de grands crochets.

Note au lecteur

Les conclusions décrites dans le présent document sont tirées d'un nombre limité d'entrevues. Il ne faut pas considérer qu'elles reflètent le point de vue ou l'opinion de l'ensemble des spécialistes de ce domaine.

Elles visent uniquement à donner un aperçu et des orientations concernant les besoins et les problèmes propres aux aînés pour ce qui est de la gestion financière et de la littératie financière.

A. Définition des « aînés » en tant que groupe démographique

Dans le cadre des discussions sur les difficultés et les problèmes auxquels font face les aînés, il était d'abord important d'établir la définition de ce terme et de déterminer si, dans le contexte actuel, le terme « aînés » demeure une façon pertinente et courante de décrire une certaine cohorte de la population.

La plupart des participants aux entrevues étaient très à l'aise avec le terme « aînés », et considéraient qu'il englobait les personnes âgées de 65 ans et plus. Pour plusieurs participants, l'âge de 65 ans demeure non seulement un seuil défendable, mais aussi un point de passage bien connu des économistes, des actuaires, des démographes et du grand public, et bénéficie d'un statut juridique et officiel (à savoir, créé et utilisé par le gouvernement).

Toutefois, certains participants aux entrevues ont laissé entendre que le terme était devenu un peu dépassé pour plusieurs raisons :

- Les modifications au programme de la Sécurité de la vieillesse entraînant l'augmentation de l'âge d'admissibilité, qui passera de 65 à 67 ans, ce qui touchera les personnes actuellement âgées de 54 ans ou moins.



Le Conseil stratégique

- Le nombre croissant de Canadiens qui travaillent maintenant après l'âge de 65 ans, par choix ou par nécessité. Selon le Centre canadien de politiques alternatives, « l'âge de 65 ans n'est plus le facteur déclencheur de la retraite qu'il a déjà été. Aujourd'hui, une proportion croissante d'aînés canadiens demeurent sur le marché du travail longtemps après avoir atteint cet âge » [traduction]³⁴. D'après les statistiques, près d'un quart des Canadiens (24 %) âgés de 65 à 70 ans travaillent encore, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2000.

« Habituellement, je n'utilise pas le mot aîné. Je n'aime pas ça. J'utilise adultes âgés ou Canadiens âgés. Mais ce groupe est composé de certains sous-groupes. Il va de soi qu'une personne de 65 ans ne fait pas face aux mêmes problèmes qu'une personne de 105 ans, et il y a aujourd'hui plus de centenaires qu'il n'y en a jamais eu par le passé... Il y a beaucoup plus de gens âgés de plus de 85 ans. »

- La santé des Canadiens, et surtout le fait que l'espérance de vie a augmenté d'au moins 10 ans au cours des 50 dernières années. « En 1961, le Canadien moyen pouvait s'attendre à vivre jusqu'à l'âge de 71 ans, soit 10 ans de moins que l'espérance de vie actuelle. Le Canadien moyen né en 2009 peut s'attendre à vivre jusqu'à l'âge de 81,2 ans [traduction]³⁵. »
- Le fait que de nombreux Canadiens d'au moins 70 ans mènent aujourd'hui une vie active, veillent encore sur des enfants et, dans certains cas, des parents, et ont encore des dépenses importantes (contrairement aux dernières décennies où les personnes de plus de 60 ans, de façon générale, réduisaient leurs dépenses).

« Quand je pense aux aînés, je pense à plus vieux (c'est-à-dire 75 ans et plus) [...] ils ont tendance à vivre avec un revenu fixe pendant 5 à 10 ans, puis à se sentir serrés financièrement parce que ce revenu devient insuffisant. Ils sont souvent aux prises avec des problèmes d'isolement ou de manque de capacités techniques [...] d'une certaine façon, ils se sentent laissés-pour-compte. »

De plus en plus, par respect, on remplace le terme « aînés » par des termes comme « Canadiens âgés », « personnes âgées » ou « adultes âgés ».

D'autres font la promotion de l'autodéfinition en reconnaissance du fait que l'âge est non seulement un état d'esprit, mais également un facteur des conditions socioéconomiques. Dans les collectivités où les revenus

³⁴ Centre canadien de politiques alternatives, *Working After Age 65: What is at Stake?*

³⁵ Conference Board du Canada, *How Canada Performs: A Report Card on Canada*, 2012. Accès : <<http://www.conferenceboard.ca/hcp/details/health/life-expectancy.aspx>>.



Le Conseil stratégique

sont très peu élevés, par exemple, les taux d'espérance de vie sont beaucoup plus bas que la moyenne, ce qui est directement lié à la pauvreté. Vivre jusqu'à l'âge de 65 ans serait donc un motif de célébration dans certaines collectivités, comme l'a fait remarquer un des participants aux entrevues.

Certains participants ont indiqué que ce serait peut-être le moment propice pour inclure des sous-groupes dans la catégorie « aînés » :

- Les personnes âgées de 65 à 75 ans, lesquelles sont susceptibles de travailler au moins à temps partiel, de faire du bénévolat et de voyager, et dont la santé est relativement bonne.
- Les personnes âgées de plus de 75 ans, lesquelles doivent se préoccuper de plus en plus de leur santé. À cette étape, on remarque une plus grande incidence ou prévalence de certains troubles médicaux. Plusieurs personnes de cette cohorte prennent des médicaments, que ce soit pour des problèmes de santé graves ou mineurs.

On pourrait également regrouper les personnes âgées de plus de 60 ans en trois catégories : 60 à 70 ans; 70 à 80 ans; et plus de 80 ans. Comme l'a fait remarquer un des participants aux entrevues, à 85 ans, on note habituellement une forte augmentation des problèmes de santé, de la prise de médicaments et des préoccupations liées à la santé.

« Quand nous effectuons une séance de consultation dans la partie est du centre-ville, de façon générale, nous tenons pour acquis que les personnes de la fin quarantaine et de la cinquantaine sont les plus âgées de cette collectivité. Souvent, les femmes sont grands-mamans et ont de nombreux problèmes de santé liés au vieillissement... Je tombe rarement sur des personnes de 65 ans. Dans le cadre de mon travail, j'essaie vraiment de traiter les personnes de ces tranches d'âge. Chose certaine, avoir 90 ans, ce n'est pas du tout la même chose qu'avoir 50 ou 65 ans. »

Bien qu'il ne semble pas y avoir de réel consensus sur la question d'une catégorisation plus pratique des personnes âgées de 60 ou 65 ans et plus, d'après les participants aux entrevues, il est évident que cette question commence à alimenter les discussions et qu'à l'heure actuelle, il n'y a toujours pas de définition précise du terme « aînés » en ce qui a trait à l'âge.



B. Étapes de la vie ou points de transition clés chez les Canadiens âgés

Des étapes ou points de transition clairs marquent la vie des Canadiens. Bien que ces étapes offrent chacune des possibilités, elles peuvent également se traduire par de l'instabilité financière et le besoin de mieux connaître et comprendre les problèmes financiers qui y sont associés. Chez les Canadiens âgés, les points de transition sont souvent liés aux éléments suivants :

- Le statut professionnel, et en particulier la perte d'emploi involontaire.
- Le passage de la génération d'un revenu à l'épargne-retraite comme principale source de revenu, y compris les décisions relatives à la retraite anticipée qui ont des répercussions sur les finances à la retraite.
- Les décisions en matière de placements – par exemple, les décisions concernant la question de savoir s'il faut commencer à dépenser les actifs ou les faire fructifier et « faire durer » l'argent en prévision d'une augmentation de l'espérance de vie.
- La planification successorale.
- L'admissibilité et l'accès à un régime de pension de l'État ou à un soutien du revenu (Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada, Supplément de revenu garanti).
- La situation du logement, surtout quand une personne déménage dans une habitation moins grande ou dans une résidence avec services.
- En lien avec l'élément ci-dessus, le syndrome « du nid vide » qui se manifeste lorsque les enfants quittent le foyer et dépendent moins de leurs parents, notamment sur le plan financier. Certains participants aux entrevues ont aussi attiré l'attention sur le phénomène des enfants « boomerang », c'est-à-dire des enfants majeurs qui demeurent plus longtemps chez leurs parents.
- L'état de santé (ou l'état de santé d'un membre de la famille, comme l'époux ou le partenaire).
- Le transport, et en particulier lorsqu'une personne doit arrêter de conduire sa voiture (habituellement à un âge beaucoup plus avancé et souvent après l'âge de 80 ans).



Le Conseil stratégique

« Plus vous perdez votre indépendance [...] cela a des conséquences sur le plan financier. C'est difficile de prévoir en fonction de ça. La plupart des gens ne pensent à se procurer l'information qu'après coup. On ne planifie pas et on s'appuie sur des hypothèses erronées [concernant notre vie]. »

Au moment où ces transitions surviennent, les gens passent d'une situation d'indépendance à une situation de dépendance accrue. Pour plusieurs personnes, cette dépendance a d'importantes conséquences sur le plan financier. Or, la planification de ces transitions peut s'avérer difficile, car les événements ne se produisent pas nécessairement de façon ordonnée en raison de circonstances imprévues. En outre, comme certains participants aux entrevues l'ont fait remarquer, ces transitions sont souvent étroitement liées. Dans plusieurs cas, elles surviennent en même temps ou se combinent, ce qui entraîne un effet cyclique ou domino.

Il est important de noter que presque tous les participants aux entrevues ont souligné que bon nombre des points de décision ayant des conséquences sur la situation financière d'une personne en tant qu'aînée surviennent bien avant qu'une personne soit officiellement considérée comme membre de ce groupe démographique. C'est pendant la vingtaine, la trentaine et la quarantaine que surviennent les points de décision qui feront en sorte qu'une personne réussisse ou non sa situation financière en tant qu'aîné, bien qu'ils deviennent par la suite plus marqués dans la cinquantaine et au-delà s'ils n'ont pas été abordés correctement au fil du temps.



« Quand on regarde la littératie financière de base, on remarque la présence de nombreuses étapes et de nombreux points de décision. La plupart de ceux-ci surviennent avant qu'une personne fasse partie du groupe des aînés. En effet, les gens peuvent les atteindre avant de devenir eux-mêmes des aînés. Certains doivent penser à prendre leur retraite avant d'avoir 60 ans. Il s'agit davantage d'une situation dans son ensemble qui peut parfois s'appliquer aux aînés. La différence réside dans la période de temps restante et la capacité des gens à gérer la situation. Et, dans certains cas, on remarque qu'il y a eu un changement générationnel [...] certaines personnes considèrent exactement les mêmes problèmes, mais envisagent la retraite d'un point de vue différent. Par exemple, le cadre de référence d'une personne de 40 ans ne sera pas le même. »

« Les aînés font face aux mêmes difficultés que les autres Canadiens sur le plan de la littératie financière de base : établissement d'un budget, gestion de l'argent, dettes... Dans un monde idéal, les Canadiens planifieraient bien plus tôt dans leur vie afin, avec un peu de chance, de régler certaines questions à l'avance. Ce qui est particulier, dans le cas des aînés, ce sont les problèmes liés à la santé et le passage de la génération d'un revenu au décaissement de l'épargne-retraite. »

« Tout est étroitement lié. En matière financière, ce sont les étapes de vie antérieures, bien avant la retraite, ainsi que celle précédant la retraite qui sont vraiment importantes. Toutefois, ces transitions changent en ce qui concerne la structure par âge. Nous devons commencer à considérer les générations futures et en quoi elles seront différentes de la nôtre. Par exemple, les jeunes mettent aujourd'hui 18 mois de plus pour faire la transition jusqu'à l'intégration au marché du travail. S'il leur est plus difficile de se trouver du travail, cela aura alors des répercussions sur les anciennes suppositions concernant le moment à partir duquel il faut commencer à épargner pour la retraite. »

Certains des participants aux entrevues préféraient envisager la situation dans son ensemble plutôt que de considérer des points de décision ou des transitions clés. Ainsi, sur le plan financier, si une personne n'a pas tenu compte de la situation ou a tardé à le faire, sa capacité à corriger le tir en fonction du temps restant est cruciale.



Le Conseil stratégique

Comme il est indiqué ci-dessus, nombre de participants aux entrevues étaient toutefois d'avis que si une personne n'a pas acquis de connaissances financières de base au fil du temps, c'est encore plus difficile pour elle de le faire lorsqu'elle est âgée ou sur le point de le devenir.

C. Qualité et niveau de vie des aînés d'aujourd'hui

La plupart des participants aux entrevues se sont montrés réticents à émettre un jugement définitif sur la question de savoir si la situation des aînés canadiens était meilleure aujourd'hui qu'il y a 20 ou 30 ans, et si c'était un catalyseur particulier des besoins des aînés en matière de littératie financière. Au dire des participants, les économistes et les spécialistes en santé de la population et en médecine seraient mieux placés pour offrir un point de vue éclairé sur cette question. De plus, de nombreux participants estimaient qu'il était difficile d'évaluer l'incidence nette des différents problèmes et éléments ayant un effet sur la qualité de vie (comme la sécurité du revenu, la santé et les réseaux sociaux). Certains participants ont mentionné que la réponse à cette question dépendait en partie de la façon dont on définissait la « qualité de vie ». Les réponses les plus fréquentes ont été « tout dépend de » ou « c'est difficile de généraliser ».

« J'ai déjà organisé des journées d'orientation pour les carrières et des séances de planification de préretraite, et le faible niveau de connaissances des participants m'a surpris. Au secondaire, on n'enseigne pas les notions de base aux élèves. Donc, si vos parents ne vous les apprennent pas, vous ne les apprendrez jamais. De nombreux enfants ne savent pas ce que veut dire le mot impôt. Le manque de formation en finance remonte à l'éducation de niveau secondaire. Sinon, quand parle-t-on d'intérêt composé, d'actions, etc.? On en apprend un peu quand on signe sa première hypothèque ou quand on cotise pour la première fois à son REER, mais ça s'arrête là. La plupart des gens doivent se fier aux conseils d'une autre personne, sans compter qu'ils ne sont pas en mesure d'en juger la qualité. »

Néanmoins, nombre de participants s'entendaient pour dire que la situation des aînés canadiens était aujourd'hui meilleure à certains égards, mais moins bonne à d'autres, et que cela avait des répercussions sur la littératie financière, à la fois sur le plan des besoins et de la priorité à leur accorder.



1. Amélioration de la qualité de vie chez les Canadiens âgés

Les participants aux entrevues ont fait remarquer que, parmi les aspects positifs de cet enjeu, le taux de pauvreté des personnes âgées au Canada avait considérablement baissé, passant d'environ 36,9 % en 1975, à 12,3 % en 2010, bien que ce taux ait été beaucoup plus bas en 1995 (3,9 %) et qu'il ait remonté par la suite. À cet égard, certains concluraient que la situation financière de la génération d'aînés d'aujourd'hui est sans doute meilleure que celle des générations précédentes.

D'autres données dressent également un portrait plutôt positif de la situation de la génération actuelle de retraités. Selon un des participants, les données d'une étude de 2009 indiquent que les Canadiens ont beaucoup moins de dettes à la retraite que les Américains. Cela témoigne, en partie, d'une certaine prudence de la part des Canadiens et d'une tendance à sous-estimer davantage l'avenir, ce qui se traduit par un point de vue et des comportements prudents en ce qui concerne les risques éventuels.

2. Questions ayant un effet négatif sur les aînés

Les participants aux entrevues ont mentionné que plusieurs questions portent davantage préjudice aux Canadiens aujourd'hui que par le passé sur le plan financier, et que ces questions ont une incidence directe sur la nécessité d'améliorer la littératie financière des aînés :

- Parce qu'ils sont à la retraite plus longtemps en raison d'une espérance de vie accrue, plusieurs Canadiens doivent être en mesure de faire durer davantage leur épargne-retraite qu'ils n'auraient eu à le faire il y a 20 ou 30 ans. La question de faire durer l'épargne-retraite plus longtemps que ce qui se faisait dans le passé constituait une source de préoccupation pour bon nombre de participants aux entrevues.

« Nous nous rendons compte qu'il faudra oublier Liberté 55 comme option. Nous devrons financer une retraite beaucoup plus longue, ce qui ne sera pas facile. C'est merveilleux de penser que nous jouissons d'une vie qui se prolonge jusqu'à 85 ans ou plus, mais la question est de savoir comment financer une plus longue durée de vie. Je crois qu'intellectuellement, les gens avaient vu venir ce qui arrive, mais personne ne leur a appris comment planifier cette étape de la vie. »



Le Conseil stratégique

- Sur le plan financier, cela veut dire qu'un pourcentage sans cesse grandissant d'aînés se voient obligés de prendre plus de risques. Il n'est donc pas surprenant de constater qu'une importante proportion des plaintes déposées contre les conseillers en placements et les conseillers financiers proviennent des personnes âgées. Comme un participant l'a fait remarquer, les travaux de recherche menés par John Stapleton commencent à démontrer que les conseils financiers « grand public » ne sont pas aussi appropriés que l'on voudrait bien le croire. « Les conseils financiers qu'on prodigue aux aînés à faible revenu sont souvent erronés et potentiellement nuisibles [traduction]³⁶. »
- L'augmentation du coût des soins et la complexité des questions relatives au financement des soins des aînés, y compris les résidences de retraite et les soins à domicile, aggravent la situation. Il faut ajouter à cela le fait que les Canadiens vivent aujourd'hui plus longtemps avec divers problèmes de santé, qu'ils soient mineurs ou chroniques. Certains participants ont indiqué qu'une proportion importante, et sans doute grandissante, du revenu de retraite des aînés est aujourd'hui consacrée à des soins de plus en plus onéreux, comparativement à ce qui était le cas il y a 20 ans ou plus.

« De nombreux aînés se retrouvent dans une situation où ils n'ont d'autre choix que de partir à la recherche du rendement. Pour générer le revenu dont ils ont besoin, ils choisissent des titres plus risqués et des obligations à plus long terme, sans pleinement comprendre les conséquences. Cette situation donne lieu à de nombreux scénarios du genre "on m'avait dit que". Les investisseurs se plaignent, disant qu'ils ont l'impression qu'on les a trompés en leur proposant de faire des placements risqués. Mais la version du conseiller est différente. Il raconte qu'il avait bien expliqué les risques. »

« Les gens franchissent différents niveaux de besoins en matière de santé qui ont d'énormes répercussions sur leurs finances. De quel type de couverture peut bénéficier la personne qui reste chez elle pour les soins à domicile, et que devra-t-elle payer? Et la personne qui vit dans un établissement de soins de longue durée, quels sont les ajouts à ses frais? Il s'agit d'un système très complexe. Chaque dépendance qui s'installe ouvre la porte à des conséquences financières qui sont difficiles à planifier. »

³⁶ Centre canadien pour l'éducation financière, *Why is mainstream advice often wrong for low income senior Canadians*, blogue de littératie financière, 13 décembre 2012.



Le Conseil stratégique

« Le pire, pour les aînés, c'est que tout coûte plus cher. Ce que je veux dire, c'est qu'il y a 20 ans, quand on avait besoin de soins, il va de soi que la proportion du coût, par rapport au revenu de retraite, n'équivalait pas à celle d'aujourd'hui... De plus, tous les membres de l'énorme tranche de la population âgée de plus de 85 ans vivent de leurs économies d'il y a 20 ou 30 ans. Ils doivent faire durer ce revenu plus longtemps. »

- Pour de nombreux Canadiens, le passage des régimes de retraite à prestations déterminées aux régimes de retraite à cotisations déterminées se traduira par la perte, ou à tout le moins par l'affaiblissement, d'un des « piliers » historiques du revenu de retraite.
- On s'attend à ce que la complexité sans cesse croissante de divers systèmes, y compris des systèmes financiers et de santé, pose un sérieux défi aux aînés canadiens.
- Un certain accès à une technologie permettant de gérer efficacement ses finances devient nécessaire, puisque bon nombre d'organisations offrant directement ou indirectement des services financiers ont de plus en plus tendance à ne pas en assurer la prestation en personne.
- Un autre enjeu découle de la complexité croissante des marchés financiers et du secteur de l'investissement, combinée à la difficulté qu'ont les aînés à obtenir de bons conseils en matière de placements, qui conviennent à leur situation financière à cette étape de leur vie. Par ailleurs, les aînés ont aussi besoin de conseils qui tiennent compte de la façon dont ils consomment et traitent l'information. Plusieurs participants aux entrevues ont exprimé cette préoccupation.

« Les institutions financières doivent améliorer la formation des employés chargés de traiter avec les aînés qui ne satisfont pas aux critères permettant de rencontrer un planificateur financier. Un planificateur a une vaste formation et possède l'expertise requise pour vous aider à gérer vos finances, mais les personnes à faible revenu ont besoin d'un autre type de connaissances (comment se servir de leurs petits placements).

Dans les banques, beaucoup trop de personnes, en règle générale, conseillent aux aînés d'acheter des produits financiers standards sans comprendre leur situation personnelle. Un planificateur financier pose des questions sur tous les aspects de la vie financière du client, entre autres sur ses actifs, ses dettes et sa tolérance au risque. Si vous ne rencontrez pas de planificateur, on ne vous pose pas ces questions même si elles sont tout aussi pertinentes. Pour le planificateur, il n'est pas pas aussi profitable de traiter avec les aînés, particulièrement ceux à faible revenu. »



Le Conseil stratégique

- Pour obtenir de l'aide, les aînés ne peuvent plus compter autant qu'autrefois sur des réseaux de soutien social, comme la famille et les groupes communautaires. Un des participants aux entrevues a fait remarquer que les femmes font maintenant moins de bénévolat (soutien à la famille, aux voisins et à la collectivité par l'intermédiaire de groupes religieux et de services communautaires) en raison de leur participation accrue à l'économie « rémunérée ». Cela rend des segments clés de la population âgée plus vulnérables parce que, dans bien des cas, ils ne disposent pas du soutien social et émotionnel nécessaire et des réseaux ayant traditionnellement offert de l'aide pour la prise de décisions à l'égard des finances personnelles.
- Le phénomène des enfants « boomerang », qui fait en sorte que de nombreux Canadiens dans la cinquantaine et la soixantaine demeurent financièrement responsables (en partie ou en totalité) de leurs enfants majeurs, représente une autre source de préoccupation. Parce que leurs enfants tardent à devenir autonomes, les membres de la génération des baby-boomers sont moins en mesure d'épargner pour leur retraite ou ne sont tout simplement pas prêts à en assumer les répercussions financières.
- La détérioration générale du statut social conféré aux aînés, également appelée « âgisme », est un autre enjeu dont il faut tenir compte. Alors qu'autrefois les aînés étaient considérés comme une source de sagesse et de stabilité, la technologie privilégie maintenant les jeunes. Les connaissances et les

« Les adultes âgés ne sont pas traités comme des clients. Mais les membres de leur famille le sont. Cela fait partie de l'âgisme dans notre société. Les personnes âgées ne reçoivent pas le même traitement de la part des institutions ou des prestataires de services. Leur employés ne sont pas formés pour comprendre la capacité ou la fragilité. De plus, ils ne devraient pas supposer qu'une personne a une incapacité. N'importe qui peut avoir des problèmes d'audition... Nous avons tendance à avoir des stéréotypes. Il s'agit d'un problème universel. »

compétences accumulées grâce à l'expérience ne sont plus considérées comme pertinentes. Cela laisse à penser que les institutions financières n'offrent pas nécessairement le même traitement ni le même niveau de conseils aux aînés qu'aux autres personnes.



« Nous voyons beaucoup de rapports qui indiquent que le Canada est parmi les pays du monde où il fait le mieux vivre. Mais ce qui m'inquiète à propos de ces études, c'est qu'elles portent sur des généralités. Il y a des populations cachées qui ont toujours vécu des difficultés. Et la question devrait être : le nombre de membres de ce groupe s'accroît-il? »

3. Sous-groupes d'aînés vulnérables

Les tendances générales, tant positives que négatives, masquent généralement les différences marquées qui existent entre les sous-groupes de la population des aînés et au sein de ces sous-groupes. Cette question a été soulignée par plusieurs participants aux entrevues, lesquels estimaient qu'un certain nombre de sous-groupes étaient particulièrement vulnérables.

D'après certains participants, la vulnérabilité et les risques auxquels sont exposés ces sous-groupes résultent de politiques socioéconomiques précises ayant eu des répercussions négatives sur leur situation financière. D'autres participants ont pour leur part indiqué que, dans bien des cas, plusieurs facteurs combinés, y compris les mesures de soutien relatives aux services de santé et aux services sociaux, ont réduit l'accès de ces sous-groupes à l'information et aux ressources, limitant par le fait même leurs compétences en littératie financière.

Les sous-groupes suivants ont été reconnus comme les plus vulnérables sur le plan de la sécurité financière, et donc les plus susceptibles de tirer profit d'une éducation financière :

- Les aînés célibataires – le taux de pauvreté chez les aînés célibataires est de 20 % (en tenant compte du seuil de faible revenu), ce qui représente le double du taux de pauvreté de la population en général et cinq fois le taux de pauvreté des aînés qui sont mariés³⁷.
- Les aînés célibataires à faible revenu (principalement des femmes) – un certain nombre de facteurs entrent en jeu pour ces personnes :
 - Les femmes vivent généralement plus longtemps que les hommes.
 - De nombreuses femmes faisant partie de la génération actuelle d'aînés n'étaient pas le principal soutien économique du ménage. Elles sont plutôt restées à la maison pour s'occuper des enfants ou, dans certains cas, des parents. Pour celles ayant maintenant 50 ans et plus qui se séparent de leur conjoint ou qui divorcent, les perspectives quant au revenu de retraite sont particulièrement inquiétantes.
 - En cas de décès de son partenaire, contrairement à un couple qui peut recevoir à la fois la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Régime de pensions du Canada (RPC), la femme seule perd l'un de ces paiements. De plus, si l'époux ou le conjoint de fait survivant est âgé de 65 ans ou plus, il peut recevoir 60 % de la pension de retraite du cotisant, et ce, seulement s'il ne reçoit

³⁷ Philip Bazel et Jack Mintz, *Income Adequacy Among Canadian Seniors: Helping Singles Most*, The School of Public Policy, Université de Calgary, volume 7, numéro 4, février 2014.



Le Conseil stratégique

pas d'autres prestations du RPC sous forme de prestations de survivant du RPC. Bien que cette perte de revenu s'applique indépendamment du sexe, ce problème touche plus particulièrement les veuves en raison de l'espérance de vie plus longue des femmes et du plus haut niveau de dépendance financière de celles-ci à l'égard de leur époux ou partenaire. Ainsi, pour les ménages dont le revenu est de 40 000 \$, une perte de 12 000 \$ en revenu n'est pas négligeable, surtout si l'on considère qu'un couple peut s'attendre à recevoir environ 65 % en remplacement du revenu.

- Les immigrants et les nouveaux arrivants – ces personnes sont souvent aux prises avec des barrières linguistiques. Près de la moitié des participants aux entrevues estimaient que pour être efficace, la formation devait être offerte à ces personnes dans leur langue maternelle, à l'aide d'intermédiaires culturels. Leurs besoins sont considérés comme assez spécifiques : déterminer à quoi ils sont admissibles et comprendre les différences entre les sociétés de prêt sur salaire et les institutions financières traditionnelles. La formation en littératie financière devrait être élaborée en tenant compte des normes culturelles concernant qui gère l'argent dans la famille.
- Les Autochtones – même s'il n'y a pas de données sur l'exploitation financière au sein de cette collectivité, un certain nombre de participants aux entrevues ont affirmé que les aînés autochtones constituent un sous-groupe très vulnérable en raison d'autres facteurs (comme le niveau de pauvreté, l'état de santé et les conditions sanitaires, et le niveau de scolarité généralement peu élevé par rapport à d'autres personnes). D'après ces participants, les aînés autochtones devraient être mis en tête de liste pour ce qui est de la formation en littératie financière. En outre, certains participants étaient d'avis que les aînés de ce sous-groupe avaient tendance à éviter les produits et services financiers traditionnels. Selon ces participants, cela était causé en partie par leur emplacement géographique, mais principalement par leurs différences fondamentales liées à la culture et à l'attitude.
- Les personnes atteintes de maladie mentale – les personnes ayant des antécédents de maladie mentale ont souvent coupé les ponts avec les membres de leur famille et les systèmes de soutien. Elles ne peuvent donc plus compter sur leur appui et leurs conseils. En outre, pour certaines personnes, la maladie mentale apparaît plus tard dans la vie – la démence est associée à la dépression – et les familles doivent composer avec les problèmes qui en résultent. Les personnes de ce sous-groupe sont plus vulnérables du point de vue de leurs compétences et capacités en littératie financière. Ceux qui se pencheront sur l'orientation des futures initiatives de littératie financière devront tenir compte de plusieurs différents aspects, y compris la nécessité pour les personnes atteintes de maladie mentale de pouvoir accéder à des conseils financiers, des renseignements et des ressources provenant de sources crédibles. Ils devront aussi tenir compte des conséquences de la maladie mentale sur la capacité à gérer ses propres finances et à traiter toute l'information destinée à fournir de l'aide à cet égard.
- Les personnes peu scolarisées et à faible revenu – ces personnes sont moins susceptibles de faire elles-mêmes des démarches pour améliorer leurs connaissances et leur compréhension à l'égard des questions financières. Par exemple, les personnes ayant occupé un emploi de premier échelon durant pratiquement



Le Conseil stratégique

toute leur vie professionnelle auront probablement besoin de plus d'aide que les autres. La recherche montre que les conseils financiers grand public ne sont pas adaptés à ces personnes comme ils devraient l'être – les conseils financiers prodigues aux aînés à faible revenu sont souvent erronés et peuvent avoir des conséquences néfastes. Par exemple, il est important d'informer les personnes ayant un revenu suffisamment bas pour avoir droit au Supplément de revenu garanti qu'elles doivent planifier leurs finances avec soin pour s'assurer que leurs sources de revenu ne réduisent pas leur droit à celui-ci ou ne les disqualifient pas complètement³⁸.

- Les personnes handicapées – il existe une forte corrélation entre les incapacités et la pauvreté ou le faible revenu.

4. Technologie et accès à l'information

Plusieurs des participants aux entrevues ont souligné que les répercussions des progrès technologiques et de l'accès à Internet étaient des enjeux clés ayant beaucoup d'incidence sur la qualité de vie et la capacité de gestion financière de la génération actuelle d'aînés canadiens. Si ces enjeux ne sont pas aussi importants pour les personnes actuellement dans la quarantaine, de nombreux participants estimaient que les aînés maintenant âgés d'au moins 70 ans sont ceux qui éprouvent le plus de stress en raison de l'automatisation et de l'avènement de la technologie dans le secteur des services financiers.

Pour plusieurs personnes de ce groupe, la révolution technologique s'est réalisée à un rythme si soutenu qu'il a été difficile de s'y adapter afin de profiter pleinement des différentes communautés en ligne et de la richesse de l'information maintenant offerte. Plutôt que de voir la technologie comme un outil pratique, certains aînés la considèrent au mieux comme un frein, et au pire comme un obstacle absolu, tant pour l'information générale que pour l'accès à leurs propres finances.

« L'accès à l'information a explosé, et peut-être que ce dont ils [les aînés] ont besoin plus que tout, c'est d'une "Geek Squad" veillant à ce qu'ils disposent d'un système informatique bien configuré. Ils feraient alors partie de la communauté en ligne... Les compétences techniques, générales et financières [leur permettront de participer] à des rencontres sociales en ligne sur les questions financières. »

D'après un certain nombre de participants aux entrevues, l'accroissement du niveau de confort et d'aisance avec la technologie est peut-être l'une des principales compétences à considérer. En matière d'amélioration de la littératie financière chez les aînés, il est essentiel de travailler avec les personnes âgées et vieillissantes pour améliorer leur culture numérique et leurs compétences en informatique.

³⁸ John Stapleton, *Maximizing GIS: A Background Paper on Retirement Financial Planning for Canadians with Very Low Incomes*, Open Policy Ontario.



« L'un des principaux problèmes réside dans le fait que tout est devenu plus complexe et automatisé, et plus lié à la technologie. Les systèmes et les structures ont changé, et les gens mettront 20 ans à s'adapter à ces changements. Je crois que pour les aînés, être "branché" signifie aller à la banque et parler à quelqu'un. Cela les aide à faire les bons choix et à se protéger. Mais dorénavant, tout fonctionne avec des mots de passe et des codes numériques, et on offre aux aînés des incitations financières pour qu'ils utilisent les services financiers en ligne. Cette façon de faire expose les personnes à des risques. Elle sape leur capacité à faire tout elles-mêmes et à planifier leurs affaires. »

Comme l'a déclaré un participant : « *Internet offre énormément de possibilités, mais il y a très peu de soutien pour aider les aînés à apprendre comment se servir de cette nouvelle technologie.* »

D. Enjeux et défis d'ordre financier auxquels font souvent face les aînés

Selon les participants aux entrevues, les aînés font face à un éventail d'enjeux et de défis d'ordre financier, dont certains ont été mentionnés dans les sections précédentes. Par souci d'exhaustivité, le tableau qui suit donne un aperçu des enjeux et des défis cernés et, le cas échéant, la solution recommandée.



Principaux enjeux et défis d'ordre financier vécus par les aînés canadiens

Enjeu ou défi	Détails	Solutions possibles proposées par les participants aux entrevues
Formation des conseillers financiers et des conseillers en placements	<ul style="list-style-type: none">La structure de rémunération par commission des conseillers en placements est considérée comme un moyen d'exercer une pression sur ces conseillers pour qu'ils recommandent aux aînés d'emprunter afin d'augmenter leurs actifs sous gestion.Environ un tiers des participants aux entrevues étaient d'avis que les banques et autres institutions financières adoptent souvent une approche unique pour conseiller les clients. Or, lorsqu'un aîné à faible revenu reçoit le même conseil consistant à économiser ou à placer de l'argent dans un REER, sa situation peut empirer, puisqu'une partie de cet argent fait l'objet d'une récupération fiscale.Les aînés ne reçoivent pas des conseils financiers homogènes d'une banque ou d'une institution financière à une autre.	<ul style="list-style-type: none">Les institutions financières et les conseillers financiers doivent être plus conscients des distinctions entre les différents sous-groupes d'aînés.Il devrait également y avoir une responsabilisation accrue dans les rapports avec les clients à faible revenu.Les employés des fournisseurs de services financiers qui ont une proportion importante d'aînés comme clients devraient recevoir une formation continue propre à ce groupe. Une formation plus complète et réglementée devrait être donnée à ceux qui conseillent les clients sur les placements, les prêts hypothécaires et les REER.Si ce n'est pas déjà fait, des crédits de formation continue devraient être offerts aux employés des banques.
Éducation des investisseurs	<ul style="list-style-type: none">Cet enjeu ne touche pas uniquement les aînés. En effet, de nombreuses personnes ne comprennent pas le processus de placement, sont relativement mal informées et ne prennent pas le temps d'examiner à qui elles ont affaire, les produits qu'elles achètent et les risques inhérents à certains produits.	<ul style="list-style-type: none">De l'information doit être créée tant pour les investisseurs que pour les courtiers.Pour les investisseurs, l'information et les ressources devraient se concentrer sur les lacunes et approfondir les renseignements offerts actuellement par Prospérité Canada, FAIR et même les écoles secondaires.



Le Conseil stratégique

Enjeu ou défi	Détails	Solutions possibles proposées par les participants aux entrevues
Sources de revenu multiples et gestion de l'impôt	<ul style="list-style-type: none">Lorsqu'ils arrivent à la retraite, les aînés doivent gérer différentes sources de revenu – les pensions du gouvernement et de l'employeur et leurs propres instruments d'épargne – et les impôts.Les aînés ont besoin de plus d'information sur les solutions fiscales les plus avantageuses leur permettant de puiser dans leurs économies et leurs placements à la retraite. Peu de conseillers sont compétents ou spécialisés dans ce domaine, et ceux qui le sont ont tendance à se trouver principalement dans les grands centres urbains.La déclaration de revenus est un énorme problème pour les aînés, et en particulier pour ceux faisant partie des groupes à faible revenu.	<ul style="list-style-type: none">Augmenter le nombre de cliniques de déclarations de revenus. Certains participants aux entrevues estiment que cela revêt une importance particulière pour les aînés à faible revenu.
Services ciblant les personnes ayant un avoir net faible ou moyen	<ul style="list-style-type: none">Bon nombre de services financiers ciblent les personnes disposant d'un avoir net élevé (qui peuvent investir généralement entre 500 000 \$ et 1 million de dollars). Ces aînés ont accès à des comptables, à des avocats et à des services bancaires privés.Les personnes faisant partie du groupe ayant un avoir net moyen ont de la difficulté à trouver des spécialistes « sensibles ».	<ul style="list-style-type: none">Plus d'offres de services personnalisés et une meilleure formation des conseillers financiers en matière de planification financière pour les personnes ayant un avoir net faible.
Planification à long terme	<ul style="list-style-type: none">L'Enquête canadienne sur les capacités financières a signalé plusieurs problèmes, dont le fait que les aînés ayant un revenu moyen et élevé ne planifient pas autant pour l'avenir (c'est-à-dire la planification de la succession) qu'il est conseillé de le faire. Bien qu'ils planifient pour leur retraite, ils ne pensent pas autant aux transferts intergénérationnels.	



Le Conseil stratégique

Enjeu ou défi	Détails	Solutions possibles proposées par les participants aux entrevues
Technologie	<ul style="list-style-type: none">L'usage de moins en moins fréquent du chèque papier et le passage vers la facturation sans papier, le commerce en ligne et d'autres transactions électroniques (par exemple, l'Association canadienne des paiements examine la transition possible vers les paiements électroniques) ont des répercussions sur les aînés qui ont compté principalement sur les transactions en argent.La transformation de la structure et de la plateforme des systèmes financiers pose des difficultés importantes aux aînés qui ont adopté des habitudes et des pratiques financières sur la base de leur vécu.	<ul style="list-style-type: none">Pour le moment, continuer d'offrir des mécanismes parallèles de livraison papier pour les systèmes de paiement et de facturation.Les initiatives de littératie financière devraient également tenir compte du fait que la génération actuelle d'aînés utilise davantage le papier et les médias traditionnels (radio, télévision), en plus des campagnes d'information et des ressources sur le Web.Pour l'information et les ressources sur le Web, le gouvernement devrait promouvoir davantage ses sites et s'assurer qu'ils sont plus facilement accessibles (c'est-à-dire faciles à trouver et à identifier en tant que tel) puisque ces sites sont plus crédibles et plus fiables.
Fraude et exploitation financière	<ul style="list-style-type: none">Les données semblent indiquer que les aînés septuagénaires sont les plus vulnérables, car ils tendent à ne pas vérifier régulièrement leur compte bancaire.L'exploitation financière est également liée à la dépendance et à l'isolement ainsi qu'à la situation financière de certains aînés (c'est-à-dire que les personnes n'ayant pas planifié suffisamment peuvent être plus susceptibles d'opter pour une « solution rapide »).Certains membres du personnel travaillant dans les institutions financières font preuve de peu de compréhension à l'égard des droits des aînés en matière de protection de leurs renseignements personnels et financiers.Certaines préoccupations ont été soulevées par les participants aux entrevues concernant les membres de la	<ul style="list-style-type: none">Les fournisseurs de services financiers doivent veiller à ce que les intérêts des aînés, en tant que clients, soient respectés et protégés, en particulier dans les cas où un membre de la famille peut exercer une influence indue ou nocive.Les employés des fournisseurs de services financiers doivent être mieux formés pour déceler les cas de fragilité et de manque de capacité réels chez les aînés par opposition aux cas de déficience auditive ou visuelle.Les pratiques bancaires s'adressant aux personnes âgées nécessitent une plus grande transparence et une divulgation accrue.Les aînés ont besoin de meilleurs conseils au sujet de la procuration afin de prendre des décisions éclairées.



Le Conseil stratégique

Enjeu ou défi	Détails	Solutions possibles proposées par les participants aux entrevues
	famille qui reçoivent des renseignements du personnel des institutions financières, et qui par la suite, de façon honnête ou malveillante, prennent des décisions qui ne profitent pas aux aînés.	<ul style="list-style-type: none">La sensibilisation générale et l'amélioration des compétences en littératie financière devraient avoir un effet positif sur ce problème.
Complexité des systèmes financiers	<ul style="list-style-type: none">Les aînés doivent maintenant s'y retrouver dans des systèmes financiers de plus en plus complexes, qui sont beaucoup plus difficiles à gérer qu'un simple compte de chèques ou compte d'épargne.En outre, des mesures de soutien financier sont maintenant offertes, mais par l'intermédiaire de multiples niveaux de gouvernement (municipal, provincial, fédéral).	<ul style="list-style-type: none">Toute intervention nécessite de fournir au client de l'information acceptable, pertinente, personnalisée et accessible.Les aînés ont plus besoin de mécanismes de prestation en personne que d'applications numériques, qui sont plus appropriées pour les jeunes.
Coût des soins	<ul style="list-style-type: none">Les données sont sans équivoque sur les courbes de tendance pour les aînés concernant la proportion de leurs dépenses consacrées aux services de santé et aux soins de santé ainsi que leur utilisation accrue du système de soins de santé, surtout à mesure qu'ils approchent de l'âge de 80 ans.	
Planification financière et gestion financière	<ul style="list-style-type: none">La planification de l'avenir financier ne commence pas assez tôt.Même lorsqu'il y a planification, l'exécution peut constituer un problème lorsqu'il s'agit de traduire des connaissances en comportements réels.	<ul style="list-style-type: none">Ateliers sur la préparation à la retraite.Soutien et conseils offerts par les pairs.Meilleure compréhension de l'écart entre les connaissances et les comportements.
Capacités cognitives	<ul style="list-style-type: none">La perte générale des capacités cognitives (pas nécessairement la démence) peut poser des problèmes concernant la prise de décisions, la planification et la mise en œuvre à long terme.Les pertes de mémoire deviennent plus fréquentes.Risque accru d'être victime de fraude et	<ul style="list-style-type: none">Les conseillers et les personnes travaillant dans le secteur des services financiers devraient être mieux formés pour reconnaître les symptômes de déficience cognitive.Les méthodes de formation en littératie financière devraient tenir compte des différents niveaux de capacités cognitives (c'est-à-dire ne pas adopter



Le Conseil stratégique

Enjeu ou défi	Détails	Solutions possibles proposées par les participants aux entrevues
	d'escroquerie.	une approche homogène).
Âgisme	<ul style="list-style-type: none">La société a tendance à accorder plus d'importance à ceux considérés comme productifs, de sorte les aînés perdent leur « valeur » lorsqu'ils cessent de travailler.Cela est peut-être en train de changer puisque les aînés restent de plus en plus longtemps dans la population active.	

1. Compétences particulières en littératie financière exigées des aînés

En plus de la liste ci-dessus des enjeux et des défis d'ordre financier vécus par les aînés – qui ont d'importantes répercussions sur la conception de programmes de littératie financière –, les participants aux entrevues ont suggéré un certain nombre de compétences et de capacités très précises que les aînés devraient acquérir, notamment :

- déterminer les objectifs de vie et les objectifs financiers souhaités à des étapes marquantes tout au long de la vie;
- savoir comment élaborer un plan financier, le mettre en œuvre et s'y tenir afin d'atteindre les objectifs de vie;
- survivre avec un revenu fixe;
- comprendre les besoins en matière d'épargne et le niveau de dépenses qui peut être toléré selon le budget;
- comprendre ce qu'est le crédit et le degré de flexibilité offert à l'égard des décisions sur le crédit;
- examiner les dépenses et les factures totales ainsi que leurs répercussions sur le « résultat net »;
- comprendre la fourchette de temps disponible (c'est-à-dire rechercher et mettre en œuvre des stratégies pour éviter de vivre d'un chèque de paie à l'autre).

Les participants ont souligné que les aînés, comme d'autres segments de la population, doivent mieux assimiler l'importance de comprendre leurs propres finances, et que cette compréhension est un facteur d'autonomisation qui les guidera sur le chemin du succès.

2. Déterminer les capacités et compétences cognitives requises

La plupart des participants aux entrevues étaient réticents à donner leur avis sur les capacités cognitives de base nécessaires pour gérer efficacement ses finances. Bon nombre d'entre eux avaient l'impression de ne pas avoir suffisamment d'expertise ou de connaissances à ce sujet. En outre, conscients que le vieillissement



Le Conseil stratégique

ne touche pas tout le monde de la même manière, ils hésitaient à faire des généralisations quant aux effets du vieillissement et leur incidence sur les capacités cognitives des aînés.

Parallèlement, un consensus s'est dégagé sur le fait que le processus de vieillissement est susceptible de créer une série de difficultés à des degrés divers.

« C'est une question difficile, un sujet délicat. Gérer les affaires financières, c'est compliqué pour tous les Canadiens. Non seulement faut-il des capacités cognitives et savoir s'en servir avec confiance, mais si vos capacités cognitives se détériorent, cela devient beaucoup plus ardu. »

La question du déclin cognitif et de la diminution des capacités, ainsi que leur effet sur la compétence d'une personne âgée dans le domaine financier, a fait l'objet de certaines études, quoique limitées. Ces études portaient principalement sur la compréhension « d'où et de quand se produisent les déficits de performance, ce qui indique où l'aide et les interventions extérieures peuvent être nécessaires » [traduction]³⁹. En 2000, un instrument de mesure des capacités financières a été mis au point afin d'« évaluer les activités financières par domaine et les capacités financières pour des tâches précises chez des patients atteints de démence » [traduction]⁴⁰. L'un des aspects essentiels des études de cette nature est qu'une personne dont les capacités sont réduites, que ce soit à un degré léger ou plus grave, doit être en mesure de reconnaître où et quand ces déficits se produisent afin de prendre des décisions efficaces concernant ses soins, y compris ses finances. Autrement dit, une personne doit être consciente de ses propres déficits, ce qui est rarement le cas. Ce facteur complique les choses.

De nombreuses personnes âgées, même celles n'ayant pas reçu de diagnostic clinique de démence, sont aux prises avec un problème ou une série de problèmes qui pourraient avoir des répercussions à la fois sur leur capacité à gérer leurs propres finances, et sur leur capacité à saisir et à mettre en œuvre les conseils destinés à améliorer leur littératie financière et leur gestion. Un certain niveau de « fonctions exécutives » (c'est-à-dire l'intégration de capacités cognitives telles que le langage et la mémoire) est nécessaire pour une prise de décisions efficace.

Les participants aux entrevues ont suggéré que les problèmes les plus communs vécus par les aînés – et qui pourraient avoir une incidence sur leurs capacités financières – se rapportent à des pertes dans les aspects décrits ci-dessous. Encore une fois, plusieurs de ces aspects sont soit liés entre eux, soit exacerbés lorsque l'un ou plusieurs aspects sont touchés simultanément.

- Mémoire
- Audition et vision

³⁹ L.E. Van Weilingen, H.A. Tuokko, K. Cramer, C.A. Mateer et D.F. Hultsch, *Awareness of Financial Skills in Dementia*, département de psychologie, Université de Victoria, juillet 2004.

⁴⁰ *Ibid.*



Le Conseil stratégique

- Compétences en matière d'organisation et de planification
- Établissement d'un budget
- Habiléités motrices (c'est-à-dire la mobilité)
- Autonomie
- Confiance
- Capacité à articuler clairement

Il faut noter que, pour beaucoup d'aînés, des tâches simples peuvent revêtir un certain degré de complexité, qu'elle soit réelle ou perçue. Par ailleurs, comme l'ont souligné certains des participants, il faudrait effectuer plus de recherches pour mieux comprendre, du point de vue de la science du comportement, l'écart entre « savoir et faire ». Pour ce qui est de la formation en littératie financière, il est absolument essentiel d'en connaître davantage à ce sujet, puisque le fait de savoir ce qu'il faut faire n'est qu'un aspect de la gestion financière. En effet, mettre en pratique ce qu'on sait est une toute autre histoire. Il serait important de comprendre les obstacles qui empêchent les aînés de mettre en œuvre des stratégies financières appropriées, parmi ceux qui connaissent ces stratégies.

E. Amélioration de la littératie financière chez les aînés

La majorité des participants aux entrevues avaient un peu moins de choses à dire au sujet des méthodes à privilégier pour améliorer la littératie financière chez les aînés.

Les suggestions présentées comprenaient notamment :

- Fournir des conseils financiers personnels impartiaux aux étapes importantes de la vie, par exemple lorsqu'une personne soumet une demande pour recevoir des prestations du Régime de pensions du Canada. L'avantage de cette méthode est que chacun des aînés obtiendrait des conseils, et non seulement ceux qui assistent à des cours offerts par des organismes sans but lucratif ou qui ont l'occasion de lire ou entendre les messages diffusés lors de campagnes médiatiques de masse.

1. Pratiques exemplaires en matière de formation des personnes âgées

De nombreux participants ont indiqué que les cours de littératie financière devraient miser sur les pratiques exemplaires des techniques d'apprentissage et d'éducation des adultes. Plusieurs recommandations ont été formulées, englobant les pratiques exemplaires générales qui suivent :

- respecter la sagesse des aînés en reconnaissant leurs connaissances et leur expérience;
- créer un environnement d'apprentissage égalitaire et accueillant;
- instaurer des méthodes d'apprentissage démocratiques;
- faire preuve de souplesse en matière de rythme d'apprentissage;
- tenir compte de la taille de police dans la présentation de l'information;



Le Conseil stratégique

- utiliser des techniques de narration et incorporer l'information dans des contextes sociaux;
- fournir des conseils très pratiques, présentés en « petites bouchées »;
- intégrer des vidéos et des documents visuels, qui sont préférables aux brochures et aux textes;
- offrir différentes plages horaires pour les cours (les aînés réussissent généralement mieux le matin que tard dans la journée ou le soir, selon les médicaments qu'ils prennent).

Une recommandation clé pour l'élaboration de toute information ou de tout cours visant les aînés est de considérer le public cible, sa façon d'assimiler l'information et surtout son mode d'apprentissage. Par exemple, un des participants aux entrevues a mentionné l'utilisation de calendriers muraux en gros caractères pour transmettre les messages au sujet de la fraude financière, en reconnaissance du fait que les femmes âgées planifient généralement leurs journées, leurs semaines et leurs mois à l'aide d'un calendrier de papier se trouvant dans un endroit bien en vue dans la maison.

2. Mécanismes de prestation

Toute une gamme d'organisations et de personnes œuvrant au sein de la collectivité devraient être mises à profit pour mieux communiquer avec les aînés et élargir les possibilités de leur transmettre de l'information sur la littératie financière. La principale recommandation formulée par la quasi-totalité des participants aux entrevues était de déterminer les meilleurs endroits pour joindre les aînés afin de leur fournir l'information directement, plutôt que de tenir pour acquis qu'ils chercheront eux-mêmes à l'obtenir.

Un grand nombre de suggestions présentées par les participants reposaient sur l'idée que la santé financière est souvent liée à d'autres problèmes et peut avoir des répercussions sur des enjeux comme les liens sociaux et l'isolement ou la santé physique et mentale. Beaucoup croyaient que les gens ne faisant pas partie du monde financier comprenaient mal le principe de base selon lequel le bien-être financier est souvent au cœur de nombreux autres problèmes, surtout à mesure qu'on vieillit.

Les participants ont suggéré d'étendre la portée de l'appui en matière de littératie financière au-delà des fournisseurs de services financiers traditionnels pour inclure :

- les travailleurs sociaux et les organismes de services sociaux;
- les pharmaciens;
- les médecins et autres professionnels de la santé.

Certains participants ont mentionné que, pour bien équiper ces professionnels, il faudrait qu'ils disposent d'outils et de ressources de base leur permettant de répondre aux questions de façon rapide et exacte. Il semblerait que Prospérité Canada mène un projet pilote visant à tirer parti des technologies numériques actuelles pour mettre des ressources à la disposition de ces types d'intermédiaires. Un outil en ligne a été créé, avec des fonctionnalités d'impression, afin de fournir aux intermédiaires des capacités et des ressources les aidant à répondre aux questions financières les plus fréquemment posées. Toutefois, un élément clé de cet outil est qu'il doit constamment être actualisé pour que l'information y soit à jour et que



Le Conseil stratégique

les intermédiaires aient confiance en son exactitude. Si le potentiel d'adaptabilité de l'outil à un plus large éventail de publics éventuels est énorme, il serait avant tout essentiel de veiller à ce qu'il soit doté de ressources suffisantes pour maintenir un référentiel de bonne qualité et des renseignements exacts. Une autre proposition de projet consiste à examiner la possibilité que les professionnels de la santé travaillant dans les hôpitaux ciblent les patients à faible revenu qui peuvent être admissibles à des prestations du gouvernement, et leur fournissent des renseignements.

Les participants ont également souligné la nécessité de tirer parti des ressources communautaires existantes, des pairs et des lieux que les aînés sont les plus susceptibles de fréquenter (c'est-à-dire les épiceries, les pharmacies, les bibliothèques, les clubs de tricot, les clubs de lecture, etc.). Les aidants naturels, y compris les membres de la famille, doivent également être pris en considération, puisque ce sont souvent eux qui informent les aînés, les influencent et leur fournissent une aide considérable. Il faut être prudent concernant toute méthode qui consiste à introduire une tierce personne et à lui permettre d'accéder à l'information financière personnelle de la personne âgée. Les aînés devraient participer activement à la décision concernant le choix des personnes agissant en leur nom.

En outre, les modes de prestation en personne ou à fort contenu humain sont généralement plus efficaces qu'Internet pour transmettre de l'information aux aînés. Les conférenciers qui sont invités à des cours ou à des séminaires devraient également être formés ou renseignés sur la communication avec les aînés. Des participants ont suggéré que les conférenciers parlent lentement et articulent clairement, et qu'ils répètent les points clés. La méthode adoptée devrait être la même que celle préconisée pour tout bon présentateur :

- indiquer d'abord à l'auditoire ce qui va être dit;
- dire ensuite ce qu'il y a à dire;
- terminer en rappelant à l'auditoire ce qui vient d'être dit.

Les participants ont également recommandé d'utiliser la vidéo plutôt que les documents imprimés puisque cela permet de répondre aux besoins des personnes ayant plus ou moins de difficulté à lire.

L'utilisation des médias traditionnels (radio, télévision, services publics) a aussi été recommandée. Les aînés qui ont cessé de conduire sont susceptibles d'utiliser le transport en commun plus souvent, alors que ceux qui sont confinés à la maison paient généralement, à tout le moins, une facture de câble pour avoir accès à la télévision.

F. Le rôle du gouvernement

Certaines divergences d'opinions sont apparues quant au rôle optimal que doit jouer le gouvernement. Cependant, la plupart des participants ont convenu que, même s'il est dans la meilleure position pour joindre les aînés quand ils traversent des étapes précises (c'est-à-dire lors de leur admissibilité aux prestations de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada), le gouvernement ne devrait pas assurer lui-même la prestation de programmes. Il devrait plutôt s'associer avec les divers groupes qui jouent déjà ce



Le Conseil stratégique

rôle, à divers degrés, et les financer. Parmi ces groupes figurent les organismes communautaires et sans but lucratif, les centres d'apprentissage pour adultes et les associations.

Le gouvernement est perçu comme présentant un certain nombre d'avantages :

- Des ressources financières, dont celles qu'on peut obtenir par l'intermédiaire du programme Nouveaux Horizons pour les aînés. Ce programme offre des subventions et des contributions aux programmes pour les aînés, ou dirigés par des aînés, qui répondent à l'un ou à plusieurs des cinq objectifs du programme, y compris celui d'« accroître la sensibilisation [à] l'exploitation financière »⁴¹.
- Une vaste portée.
- La capacité de travailler en partenariat.
- La crédibilité auprès du public et de nombreux organismes sans but lucratif et d'autres partenaires éventuels travaillant dans le domaine de la littératie financière.
- L'impartialité.

On encourage donc le gouvernement à assumer un rôle de leadership dans ce domaine. Les participants ont suggéré que le gouvernement devienne dépositaire des ressources disponibles concernant les aînés et la littératie financière, et qu'il fournisse des renseignements et propose des pratiques exemplaires connexes.

G. Mesure des progrès réalisés à l'égard de la littératie financière des aînés

Les progrès réalisés relativement à l'augmentation du niveau de littératie financière des aînés peuvent être évalués par une combinaison de mesures de nature qualitative et quantitative. Les indicateurs les plus fréquemment cités par les participants aux entrevues comme étant les meilleurs ou les plus exacts pour mesurer la réussite sont inclus dans le tableau ci-dessous.

⁴¹ Des renseignements supplémentaires sur le programme Nouveaux Horizons pour les aînés, y compris les montants de financement et les critères d'admissibilité, sont présentés sur le site d'Emploi et Développement social Canada. Accès : <<http://www.edsc.gc.ca/fra/aines/financement/index.shtml>>.



Indicateurs de réussite proposés

Indicateurs quantitatifs	Indicateurs qualitatifs
<ul style="list-style-type: none">• Niveau d'endettement (réduction)• % d'aînés produisant une déclaration de revenus (augmentation)• % d'aînés bénéficiant de prestations (augmentation)• Cours suivis et renseignements obtenus sur la littératie financière (augmentation)	<ul style="list-style-type: none">• Autoévaluation du niveau de stress financier (réduction)• Échelle personnelle de bien-être financier (amélioration)• Autoévaluation de la suffisance du revenu (stabilité ou amélioration)• Autoévaluation des capacités financières (c'est-à-dire la capacité de planifier pour l'avenir, de joindre les deux bouts, de faire un budget, de payer les factures à temps, de gérer les affaires financières, de se sentir en contrôle) (amélioration)• Sentiment d'être bien soutenu par des conseils et des conseillers financiers (augmentation)• Sentiment d'avoir accès au soutien nécessaire (augmentation)



Annexe A : Ressources et outils actuels



Ressources et outils actuels

Bien qu'il existe maintenant de nombreuses organisations offrant des programmes généraux de littératie financière, peu d'entre elles ciblent plus particulièrement les aînés. Le tableau ci-dessous ne dresse pas une liste exhaustive des organisations actives en matière de littératie financière pour les aînés, mais donne plutôt un aperçu de ce qui est accessible.

Organisations	Ressources et outils offerts
Initiative nationale pour le soin des personnes âgées http://www.nicenet.ca/accueil	Outils de poche (en ligne) sur la maltraitance des personnes âgées et la littératie financière
Advocacy Centre for the Elderly http://www.advocacycentreelderly.org/elder_abuse_-_introduction.php (en anglais seulement)	Renseignements en ligne sur l'exploitation des aînés
Fonds pour l'éducation des investisseurs http://gerezmieuxvotreargent.ca	Renseignements en ligne sur diverses étapes de la vie : planifier et vivre la retraite, préparer un testament et planifier une succession, mourir
Gouvernement du Canada http://www.aines.gc.ca	Renseignements généraux sur les prestations, la fiscalité et les ressources provinciales
Agence de la consommation en matière financière du Canada http://www.acfc.gc.ca	Renseignements à l'intention des aînés sur la planification de la retraite et sur la tenue d'un budget
Banques (évaluation des six grandes banques : Banque TD, RBC, Banque Nationale, Banque Scotia, CIBC et BMO)	Planification de la retraite – beaucoup de renseignements sur des produits comme les REER et les CELI et des services comme ceux des conseillers financiers; calculatrices de retraite et produits d'épargne
Association des banquiers canadiens http://www.cba.ca/?lang=fr	Nouveau programme lancé cet automne : <i>Votre Argent – Aînés</i> (gestion de l'argent, fraude et exploitation financière)
Credit Canada Debt Solutions www.creditcanada.com (en anglais seulement)	Outils financiers pour les aînés



Annexe B : Organisations ciblées pour les entrevues en profondeur



Organisations ciblées pour les entrevues en profondeur

Voici un résumé des types d'organisations qui ont été ciblées à la suite d'une analyse de la conjoncture portant sur la littératie financière des aînés. Afin de maintenir la confidentialité des participants aux entrevues, les personnes et les organisations ayant pris part aux entrevues en profondeur n'ont pas été identifiées. Au total, 16 entrevues ont été réalisées, puis ventilées par types de groupes comme suit :

- organismes de défense des droits (3);
- organismes sans but lucratif (3);
- banques et autres institutions financières (1);
- organismes de réglementation et associations professionnelles (3);
- organisations à caractère éducatif (4);
- divers (2).

Toutes les entrevues ont été complétées en mars 2014, sauf une qui a eu lieu au début de mai alors que l'analyse était déjà en cours.

Lors des élections provinciales au Québec, les personnes résidant dans cette province n'ont pas été contactées pendant la période électorale. Cela a entraîné un léger retard dans l'échéancier du projet et le suivi à effectuer auprès de ces personnes.



Annexe C : Guide d'entrevue



Guide d'entrevue

Littératie financière des aînés : déterminer les besoins, les difficultés et les solutions

Introduction :

- Examiner le but et la nature des entrevues :
 - Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer le niveau de littératie financière des Canadiens et à comprendre la situation particulière des aînés à cet égard.
 - Dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie de littératie financière pour les aînés du Canada, des entrevues sont menées auprès d'un nombre limité de personnes et d'organisations ayant une certaine expertise dans les domaines du vieillissement, des questions relatives aux aînés et de la littératie financière.
 - Les entrevues visent à mieux comprendre les types de difficultés et de problèmes auxquels font face les aînés canadiens ainsi que les répercussions possibles sur leur capacité à prendre de bonnes décisions financières. Nous souhaitons également recueillir des commentaires sur la façon d'élaborer des stratégies pour résoudre les problèmes des aînés à cet égard (c'est-à-dire au moyen de renseignements, de programmes et de services).
 - Cette étude est réalisée pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, avec la collaboration d'Emploi et Développement social Canada.
- La durée de l'entrevue sera d'environ 45 à 60 minutes.
- Tous les commentaires que vous formulerez demeureront confidentiels. Le rapport qui sera produit n'attribuera pas les commentaires à des personnes en particulier, à moins d'une autorisation expresse de leur part. Le rapport comprendra plutôt un résumé et une synthèse des commentaires.

NOTE À L'INTERVIEWEUR : *Les participants recevront au préalable une liste des sujets et thèmes qui seront abordés pendant l'entrevue. Ils disposeront ainsi de suffisamment de temps pour structurer leurs idées et leurs commentaires avant l'entrevue, et pour fournir toute documentation pertinente.*

L'intervieweur doit confirmer les renseignements qui suivent.

Nom du participant : _____
Organisation représentée : _____
Titre du poste : _____
Domaine de compétence : _____
Date et heure de l'entrevue : _____

NOTE À L'INTERVIEWEUR : *Certaines questions peuvent être plus pertinentes pour certaines personnes et organisations que d'autres. Il convient de faire preuve de jugement pour déterminer les questions à approfondir.*



Le Conseil stratégique

Définition des aînés et des Canadiens âgés :

1. Nous discutons des problèmes vécus par les aînés et les Canadiens âgés. Ces termes peuvent être définis de façon vaste ou précise. Comment définiriez-vous les aînés et les Canadiens âgés? Aspects à examiner :
 - a) Selon l'âge ou selon d'autres critères?
 - b) Utilisez-vous les termes « aînés » et « Canadiens âgés » de façon interchangeable? Sinon, d'après vous, quelle est la principale différence entre ces deux termes?
 - c) Devons-nous repenser notre définition habituelle d'« aîné » (soit une personne de 60 ou 65 ans et plus)? Est-ce encore pertinent de nos jours?
2. Quelles sont les étapes et les transitions fondamentales de la vie des aînés et des Canadiens âgés? Aspects à examiner :
 - a) À mesure que les personnes vieillissent, y a-t-il des points de décision clés? Quels sont-ils?
 - b) Selon vous, quelles sont leurs répercussions sur le plan financier?

Niveau de vie et qualité de vie des aînés d'aujourd'hui :

3. De façon générale, avez-vous l'impression que le niveau de vie et la qualité de vie des aînés d'aujourd'hui sont à peu près semblables, pires ou meilleurs qu'ils l'étaient il y a 20 ou 30 ans? Expliquez votre point de vue. Aspects à examiner :
 - a) En quoi les aînés d'aujourd'hui ont-ils une meilleure vie?
 - b) En quoi les aînés d'aujourd'hui ont-ils une moins bonne vie?
 - c) En ce qui concerne plus particulièrement leur situation financière, les aînés d'aujourd'hui sont-ils plus prospères, moins prospères ou aussi prospères qu'ils l'étaient il y a 20 ou 30 ans?
4. Selon vous, quels sont les difficultés et les problèmes les plus courants auxquels les aînés font actuellement face ou auxquels ils feront face dans un proche avenir? Aspects à examiner :
 - a) Planification de la retraite et épargne pour la retraite
 - b) Planification financière générale
 - c) Protection des actifs
 - d) Planification du testament, de la succession, des funérailles
 - e) Planification des besoins futurs en matière de logement et perte d'autonomie
 - f) Fraude, escroquerie, exploitation financière – quelles sont les plus courantes et quelles en sont les répercussions?
 - g) Gestion des dettes
 - h) Diminution des capacités
5. Quelles mesures pourraient être prises pour résoudre ces difficultés et ces problèmes? Certains de ceux-ci sont-ils plus simples à résoudre que d'autres? Si oui, lesquels?
 - a) Comment les aînés pourraient-ils être mieux préparés à faire face à ces problèmes? Que peut-on faire pour aider les aînés à surmonter ces difficultés?



Le Conseil stratégique

- b) Y a-t-il des obstacles en particulier qui empêchent les aînés de résoudre certains problèmes financiers courants (réels ou perçus)? Quels sont-ils? Comment peut-on supprimer ces obstacles?

Difficultés vécues par les aînés et les Canadiens âgés :

Nous nous intéressons à la littératie financière des aînés, et plus particulièrement aux problèmes et circonstances qui pourraient avoir des répercussions sur leur capacité à bien gérer leurs finances. Aux fins de la présente discussion, nous définissons la littératie financière comme le fait d'avoir la confiance, les connaissances, les compétences et les capacités nécessaires pour prendre des décisions financières responsables (c'est-à-dire faire les bons choix pour combler ses propres besoins et s'occuper des questions financières courantes).

6. Selon vous, les aînés doivent-ils avoir certaines compétences et capacités cognitives, à un niveau assez élémentaire, pour être en mesure de gérer leurs propres finances? Comment vous y prendriez-vous pour vérifier ou évaluer si une personne âgée a encore ces compétences et capacités?
7. D'un point de vue purement mental, physiologique et médical, quels sont les problèmes et les difficultés qui se présentent lorsqu'une personne vieillit, et qui ont une incidence directe ou indirecte sur la capacité d'un aîné à bien gérer ses finances? Aspects à examiner :
 - a) Conditions particulières
 - b) Prévalence de conditions particulières dans la population en général
 - c) Sous-groupes de la population, le cas échéant, les plus touchés
 - d) Conséquences des conditions particulières sur la capacité à utiliser ses connaissances en littératie financière
 - e) Stratégies pour atténuer ces conditions ou y remédier et pour lutter contre toute conséquence négative sur la capacité à utiliser ses connaissances en littératie financière
8. Quels sont les autres problèmes et difficultés vécus par les aînés, à l'exception de ceux de nature médicale ou physiologique, qui pourraient nuire à leur capacité à prendre des décisions financières judicieuses? S'assurer d'examiner les aspects suivants (évaluer la prévalence perçue du problème et les stratégies possibles pour le régler) :
 - a) Âgisme et discrimination
 - b) Modification de la structure familiale et du réseau
 - c) Perte générale d'autonomie, exclusion et isolement
 - d) Exploitation
9. Pensez-vous que certains sous-groupes d'aînés sont plus vulnérables pour ce qui est des compétences et des capacités en littératie financière? S'assurer d'examiner les aspects suivants (cerner les problèmes propres à chacun des sous-groupes et les éventuels besoins particuliers à combler) :
 - a) Aînés à faible revenu
 - b) Nouveaux arrivants et immigrants
 - c) Célibataires



Le Conseil stratégique

- d) Femmes
- e) Autochtones
- f) Aînés vivant dans des collectivités rurales et éloignées
- g) Aînés en établissement

Amélioration de la littératie financière des aînés :

10. Selon vous, quels types de renseignements, de programmes et d'outils pourraient aider les aînés ou leur être utiles pour mieux gérer leur argent et leurs finances, compte tenu des difficultés que vous avez constatées? Aspects à examiner :
 - a) À votre avis, où se trouvent les véritables lacunes dans la compréhension?
 - b) Quelles sont les questions financières qui entraînent le plus de confusion chez les aînés ou qu'ils ne gèrent pas très bien?
 - c) Considérant des événements précis de la vie, quels types de programmes et d'outils pourraient être élaborés en fonction des transitions et des événements qui surviennent dans la vie des aînés?
11. Quels sont les meilleurs moyens d'assurer la prestation de programmes et de services liés à l'amélioration de la littératie financière chez les aînés? Pour les aînés, quelles personnes seraient les mieux placées pour en assurer la prestation?
 - a) Conseillers financiers et banquiers
 - b) Éducateurs
 - c) Bénévoles communautaires
 - d) Membres de la famille
12. Quels renseignements, outils et ressources devraient être élaborés à l'intention des membres de la famille ou des soignants pour les aider à conseiller efficacement les aînés sur la gestion de leurs finances?
13. Quels sont les meilleurs moyens de joindre les membres de la famille et les soignants? Aspects à examiner :
 - a) Cabinets de médecins
 - b) Cabinets d'avocats
 - c) Bureaux de conseillers ou de planificateurs financiers et institutions financières

Pratiques exemplaires, rôles et responsabilités :

14. Connaissez-vous des pratiques exemplaires dans le domaine de l'éducation des aînés ou de l'élaboration de programmes de littératie financière destinés aux aînés? Si oui, décrivez-les. Aspects à examiner :
 - a) Particularités des pratiques exemplaires
 - b) Sources
 - c) Application aux aînés
 - d) Pertinence ou adaptation au contexte canadien (si les pratiques exemplaires proviennent de l'extérieur du Canada)



Le Conseil stratégique

15. Comment faudrait-il adapter les programmes, les outils et les ressources afin qu'ils soient pertinents pour les aînés? Quels sont les éléments dont il faudrait tenir compte?
16. Selon vous, quels organismes, groupes ou personnes ont l'expertise nécessaire pour élaborer, mettre en place et assurer la prestation des programmes de littératie financière destinés aux aînés? Lesquels d'entre eux devraient participer à l'élaboration de ces types de programmes? Aspect à examiner :
 - a) Quel rôle le gouvernement devrait-il jouer à cet égard?
17. Enfin, comment feriez-vous pour évaluer les progrès réalisés quant à l'amélioration de la littératie financière des aînés canadiens? Aspect à examiner :
 - a) Quels sont les éléments probants ou les indicateurs qui vous seraient utiles pour démontrer une amélioration?

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION. CE SONT TOUTES LES QUESTIONS QUE NOUS AVONS POUR L'INSTANT. SI VOUS VOULEZ NOUS FAIRE PART D'AUTRES IDÉES, N'HÉSITEZ PAS À NOUS ENVOYER UN COURRIEL OU À NOUS TÉLÉPHONER [DONNER L'ADRESSE DE COURRIEL ET LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE AU PARTICIPANT].