



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Pourquoi la capacité financière est-elle importante?

Rapport de synthèse sur les Canadiens et l'argent :
Symposium national sur la capacité financière tenu
les 8 et 9 juin 2005 à Ottawa



Une collaboration de :



Gouvernement
du Canada
Projet de recherche
sur les politiques

Government
of Canada
Policy Research
Initiative



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada



Canada

Pourquoi la capacité financière est-elle importante?

**Rapport de synthèse sur les Canadiens
et l'argent : Symposium national
sur la capacité financière tenu les
8 et 9 juin 2005 à Ottawa**

Projet du PRP
**Nouvelles approches pour lutter contre
la pauvreté et l'exclusion**

REMERCIEMENTS

Les partenaires organisateurs de la conférence tiennent à remercier Simon Bailey de Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) pour les efforts soutenus qu'il a consacrés à ce rapport. Ils désirent également remercier les ministères et organismes suivants pour leur soutien financier ou en nature lors de la conférence ayant pour thème « Les Canadiens et l'argent : Symposium national sur la capacité financière » : Société d'assurance-dépôts du Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Fonds pour l'éducation des investisseurs, Secrétariat national pour les sans-abri, Développement social Canada et Statistique Canada. Leur appui et leur généreuse contribution ont permis de réaliser avec succès cet événement.

À PROPOS DU PRÉSENT RAPPORT

Le PRP contribue à la planification à moyen terme des politiques du gouvernement du Canada en dirigeant des projets de recherche multidisciplinaires et en canalisant le savoir et l'expertise du gouvernement fédéral, des universités et des organismes de recherche. Cependant, les conclusions et les propositions contenues dans les rapports du PRP ne reflètent pas toujours les opinions du gouvernement du Canada ou des ministères et organismes participants.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	1
Qu'est-ce que la capacité financière et pourquoi est-elle importante?	4
Définir la capacité financière	5
Exclusion financière	8
La capacité financière devient de plus en plus importante	10
Augmentation de l'endettement et réduction de l'épargne des ménages	10
Réduction de la protection à la retraite	11
Niveau moins élevé en littératie et en compétences de base	11
Modification du marketing et de la prestation des services financiers	12
Recours accru à des services financiers parallèles	12
Modification de la fourniture de services et de prestations de l'État	12
Les avantages de l'augmentation de la capacité financière	14
Prévenir l'exclusion sociale	14
Accroissement de l'efficacité économique	15
Des programmes de l'État plus efficaces	16
Connaissances actuelles sur la capacité financière	18
Qu'est-ce qui fonctionne? Évaluation des répercussions de la capacité financière	18
Sources d'information sur la capacité financière au Canada	19
Activités et mécanismes internationaux visant les stratégies nationales de renforcement de la capacité financière	23
Méthodes internationales	23
Stratégies nationales d'amélioration de la capacité financière	24
Prochaines étapes : Vers l'élaboration d'une stratégie relative à la capacité financière pour le Canada	28
Établir un programme de recherche	28
Priorités des politiques publiques et des programmes	29

Conclusion	32
Notes	33
Bibliographie	34
Annexe 1 : Programme	36
Annexe 2	38

RÉSUMÉ

La capacité de prendre des décisions financières éclairées est un préalable de la vie en société au Canada. Ces décisions ont des répercussions sur la sécurité financière, le bien-être et la prospérité des citoyens et des familles. Les responsables de l'élaboration des politiques et les fournisseurs de services financiers ont souvent supposé que tous les citoyens sont en mesure de prendre eux-mêmes ces importantes décisions financières ou qu'ils ont accès aux ressources qui les aideront à le faire. Cependant, les recherches effectuées dans d'autres pays de l'OCDE et certaines données préliminaires concernant le Canada ne confirment pas ces hypothèses.

En juin 2005, Social and Enterprise Development Innovations (SEDI), le Projet de recherche sur les politiques (PRP) et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) ont organisé Les Canadiens et l'argent : Symposium national sur la capacité financière. La conférence faisait suite à un examen initial par SEDI du lien entre la capacité financière et la pauvreté, un projet mené dans le cadre de la recherche horizontale sur les politiques relatives à la pauvreté et à l'exclusion effectuée par le PRP. L'événement a réuni quelque 150 hauts fonctionnaires, universitaires, experts des politiques sociales et représentants de groupes communautaires du Canada, des États-Unis et de l'Europe qui voulaient s'informer au sujet des recherches, des politiques et des pratiques actuelles dans le domaine et évaluer la pertinence du concept de capacité financière dans le contexte des politiques sociales, de la protection du consommateur et des services financiers au Canada. La conférence a obtenu un soutien financier ou en nature des ministères et organismes suivants : Société d'assurance-dépôts du Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Fonds pour l'éducation des investisseurs, Secrétariat national pour les sans-abri, Développement social Canada et Statistique Canada.

La conférence avait quatre objectifs principaux. Premièrement, déterminer ce que l'on entend par capacité financière et évaluer les répercussions potentielles d'une faible compréhension de la réalité financière. Deuxièmement, évaluer les répercussions d'une formation relative à la capacité financière et déterminer s'il existe des groupes ou des particuliers à risque du fait d'une compréhension limitée de la réalité financière. Troisièmement, informer les responsables de l'élaboration des politiques au

sujet d'autres méthodes et cadres politiques nationaux portant sur la capacité financière et évaluer ce qu'il faudrait faire au Canada pour progresser dans ce domaine. Enfin, donner aux intervenants de tous les coins du pays l'occasion de se rencontrer afin d'élargir leurs réseaux et de découvrir des occasions de partenariats dans ce domaine.

Même s'il n'existe pas au Canada de définition reconnue de la capacité financière, le présent document pose comme hypothèse qu'un environnement favorable au renforcement de la capacité financière garantirait que tous les Canadiens *acquerraient les compétences et la confiance leur permettant d'être au fait des occasions sur le plan financier, de savoir où obtenir de l'aide, de faire des choix éclairés et de prendre des mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier.*

La formation, l'information et les conseils en matière de capacité financière visent à aider les citoyens à prendre des décisions éclairées et assurées sur tous les aspects de leur vie sur le plan financier, notamment l'établissement de budgets, l'utilisation des produits financiers, les placements, la planification, l'épargne et l'utilisation des services financiers et gouvernementaux. Les Canadiens qui ont une faible capacité financière pourraient payer des coûts plus élevés pour les opérations bancaires courantes et le crédit à court terme, être plus exposés aux pratiques déréglées et prédatrices, être vulnérables face aux risques non assurés et ne pas utiliser les services de l'État ou ne pas en tirer profit. Les services financiers constituent une porte d'entrée vers des occasions et services avantageux; les personnes aux prises avec des obstacles qui entravent leur participation au monde des finances pourraient rater l'accès à des services bancaires à frais modiques, à des comptes permettant la constitution d'actifs au moyen de véhicules d'épargne enregistrés, à des occasions d'établir, d'améliorer ou de restaurer leurs antécédents de crédit et aux produits de crédit pour immobilisations, comme les prêts hypothécaires. À terme, cette absence d'accès aux services gouvernementaux et financiers pourrait déboucher sur l'exclusion financière et sociale.

Le présent document démontre que la capacité financière peut avoir des répercussions positives sur les priorités des Canadiens. Plus précisément, les mesures énumérées dans le présent rapport dans le but de favoriser la capacité financière pourraient jouer un rôle positif dans trois domaines clés des

politiques : inclusion sociale, accroissement de l'efficacité économique et renforcement de l'efficacité des programmes de l'État.

Inclusion sociale : Le renforcement de la capacité financière pourrait favoriser l'inclusion sociale en augmentant le nombre de personnes profitant des services bancaires de base, en réduisant les obstacles financiers personnels, en favorisant la prise de décisions positives aux grandes étapes de la vie et en permettant la constitution d'actifs.

Accroissement de l'efficacité économique : Une compréhension adéquate de la réalité financière peut permettre de meilleurs choix pour les consommateurs, la constitution d'un marché plus grand et plus dynamique pour le secteur des services financiers et une plus grande participation aux marchés des capitaux.

Renforcement de l'efficacité des programmes de l'État : Une population ayant de meilleures capacités sur le plan financier peut renforcer l'efficacité de l'exécution des programmes, augmenter les chances de réussite des programmes et fournir des options en matière de mesures axées sur la réduction du recours à certaines prestations de l'État.

Les données dont nous disposons ont démontré que les programmes, l'information et les conseils qui bonifient la compréhension de la réalité financière amélioreront la confiance des citoyens, de même que les décisions et les comportements de ces derniers sur le plan financier. D'autres recherches sont nécessaires et nous aideront à raffiner davantage la connaissance des effets de ces interventions et des contextes dans lesquels elles sont le plus efficaces.

Plusieurs sources fournissent de l'information sur la capacité financière des Canadiens. Le travail analytique de Statistique Canada sur les finances des ménages au Canada a fourni des renseignements éclairants, mais l'organisation ne recueille pas explicitement d'information sur la capacité financière. Les enquêtes sur les compétences de base évaluent des compétences qui peuvent être pertinentes à l'égard de la capacité financière, mais cette relation n'a pas encore été examinée à fond. Au niveau local, plusieurs organisations sans but lucratif au Canada ont acquis des connaissances importantes à l'échelle communautaire sur la dynamique de la capacité financière, notamment St. Christopher's House à Toronto, le Mennonite Central Committee Employment Development de Calgary, Social and Enterprise Development Innovations à l'échelle du pays et SEED Winnipeg.

Les méthodes que deux pays utilisent pour recueillir de l'information et concevoir des programmes nationaux sur la capacité financière ont été présentées à la conférence. Aux États-Unis, la Réserve fédérale américaine (Federal Reserve Bank) fournit des données qui ont inspiré des interventions des institutions et du législateur. Au Royaume-Uni, la Financial Services Authority a élaboré un outil de sondage efficace et fait aussi l'essai de diverses méthodes d'exécution par l'intermédiaire de projets pilotes. Dans les deux pays, une compréhension théorique claire du problème alimente et améliore la réaction de l'État.

Si la capacité financière est un ensemble essentiel d'aptitudes à la vie quotidienne pour chacun d'entre nous, alors l'objectif final devrait être de s'assurer que tous les Canadiens ont accès à de l'information, à de l'éducation et à des conseils adéquats en matière de capacité financière. Dans la création de cet environnement favorable, les gouvernements, le secteur privé, le secteur communautaire/bénévole de même que tous les Canadiens ont un rôle à jouer. Le présent rapport formule plusieurs recommandations.

1. Il faut établir un programme de recherche.

Même si nous en savons suffisamment pour établir qu'il s'agit d'une question importante sur le plan des politiques et pour définir des interventions potentielles afin de permettre une réaction efficace et d'élaborer le cadre de l'action, d'autres recherches sont requises pour obtenir les résultats suivants :

- Élargir notre compréhension de l'état actuel de la capacité financière au Canada, tant du côté de la demande que de l'offre.
- Explorer la relation entre capacité financière et littératie de base, inclusion financière et sécurité financière.
- Trouver des façons d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité de l'éducation, de l'information et des conseils en matière de capacité financière.

2. Il faut adopter des politiques publiques améliorées et coordonnées sur la capacité financière. Pour que la capacité financière de tous les Canadiens soit améliorée, il faut que les gouvernements à tous les niveaux en fassent une partie intégrante de la politique et des programmes qu'ils élaborent et mettent en œuvre. Le rôle de l'État n'est pas d'assumer toute la responsabilité du renforcement de la capacité financière au Canada, mais d'aider

à fournir le cadre qui permettra d'avancer dans ce dossier. Le rôle des gouvernements en relation avec la capacité financière devrait être triple :

- Faciliter la tenue d'un dialogue efficace sur le sujet en réunissant de nombreux intervenants.
- Soutenir la recherche et l'innovation dans ce domaine.
- Intégrer la capacité financière à l'élaboration des politiques et l'exécution des programmes de l'État.

3. **Le secteur privé doit avoir un rôle à jouer.**

Au Canada, le secteur privé doit assumer de plus en plus le rôle d'intervenant actif et engagé dans le dialogue et l'action concernant la capacité financière. En effet, le secteur des services financiers doit examiner la façon d'enrichir l'information, la formation et les conseils financiers qu'il fournit déjà à des groupes de clients jusqu'à maintenant moins bien desservis. Dans d'autres secteurs, les employeurs (petites, moyennes et grandes entreprises) peuvent investir dans la capacité financière par l'intermédiaire d'activités d'apprentissage et de services à leurs employés offerts en milieu de travail.

4. **Le secteur communautaire et bénévole**

doit avoir un rôle à jouer. Le tiers secteur au Canada, y compris les organisations communautaires et bénévoles, occupe une place unique qui lui permet de rejoindre les groupes de citoyens les plus difficiles à servir et les plus défavorisés, qui sont probablement les plus à risque en ce qui concerne la capacité financière, et de répondre à leurs besoins. Ces organisations auront besoin de ressources adéquates pour jouer ce rôle et elles devront aussi établir de meilleurs réseaux parmi leurs propres membres afin de partager les meilleures pratiques et les ressources.

Le présent rapport de synthèse du symposium dont il rend compte se veut le point de départ d'une nouvelle série de discussions sur la capacité financière au Canada. Il semble exister un consensus suffisant selon lequel la capacité financière est un problème réel et urgent et que les gouvernements, le secteur privé, le tiers secteur et les Canadiens eux-mêmes doivent en faire plus à cet égard. L'action est la prochaine étape; elle débute par un nouveau dialogue, à la lumière de l'innovation et des données des recherches.

QU'EST-CE QUE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE ET POURQUOI EST-ELLE IMPORTANTE?

La capacité de prendre des décisions financières éclairées est un préalable de la vie en société au Canada. Ces décisions vont des dépenses et des décisions budgétaires de tous les jours au choix de produits d'assurance, de produits bancaires et de produits de placement, en passant par l'épargne-retraite, l'accession à la propriété et l'éducation postsecondaire. Elles ont des répercussions profondes sur la sécurité financière, le bien-être et la prospérité des citoyens et des familles. Les responsables de l'élaboration des politiques et les fournisseurs de services financiers ont souvent supposé que tous les citoyens sont en mesure de prendre eux-mêmes ces importantes décisions financières ou qu'ils ont accès aux ressources qui les aideront à le faire. Des recherches effectuées dans d'autres pays de l'OCDE et certaines données d'enquête préliminaires au Canada ont démontré que les connaissances financières générales sont faibles et que, dans la réalité, les types de comportements et les niveaux de confiance ne confirment pas ces hypothèses¹.

Peu de travaux complets sur la capacité financière ont été effectués pour évaluer ou régler ce problème au Canada, excepté un document de discussion du PRP à ce sujet dans lequel on y explore de nombreuses questions théoriques et cerne qui fait quoi au Canada et ailleurs. Cependant, ce document a permis de conclure que de nombreuses questions comme les niveaux de connaissance actuels sur la capacité financière et la demande de services financiers subsistent et elles doivent être approfondies si l'on veut parvenir à un consensus, atteindre les objectifs fixés et cerner les travaux de recherche à venir dans ce domaine (SEDI, 2004).

Ce nouveau domaine est important parce que la capacité d'agir avec confiance sur le marché financier peut avoir des répercussions directes et précises sur la sécurité financière des citoyens et des familles. Comme nous l'expliquerons dans le rapport, les activités du marché et des gouvernements obligent maintenant les citoyens à être en mesure de prendre des décisions éclairées. Pour cette raison, les risques et les responsabilités touchant l'établissement du bien-être financier sont plus importants. Dans le secteur des services financiers, on assiste à l'augmentation du nombre et de la complexité des produits financiers. Puisque le gouvernement fédéral utilise

de plus en plus la fiscalité comme un moyen de mettre en œuvre les programmes de politiques sociales, en particulier des systèmes fondés sur des comptes et cofinancés individuellement pour la distribution d'avantage et de prestations, les citoyens sont de plus en plus tenus de comprendre par eux-mêmes les avantages et prestations auxquels ils ont droit et d'effectuer des choix éclairés.

Des citoyens mieux armés sur le plan des connaissances financières seraient dotés des outils qui leur permettraient de tirer profit des occasions, ils auraient un meilleur accès aux biens et services des institutions financières et de l'État et pourraient formuler des jugements plus éclairés à ce sujet. Une information, une formation et des conseils adéquats sur le plan financier peuvent déboucher sur de meilleurs choix des consommateurs sur le marché, la constitution de marchés plus grands et plus dynamiques pour le secteur des services financiers et une plus grande participation aux activités des marchés de capitaux. La capacité financière peut aussi accroître ou faciliter l'inclusion sociale et l'indépendance parmi les groupes à risque de la société. Une population informée sur le plan financier peut accroître l'efficacité de l'exécution des programmes de l'État et augmenter les chances de réussite des programmes en améliorant l'utilisation appropriée des prestations de l'État. Comme nous le verrons, des données de recherche fiables donnent à penser que l'amélioration de la compréhension de la réalité financière a des répercussions positives sur les comportements de chacun.

Aux fins du présent document, nous avons convenu d'une définition de la capacité financière et nous estimons qu'elle peut être utilisée comme point de repère pour des discussions fructueuses. Nous estimons qu'un environnement favorable pour la capacité financière au Canada garantirait que tous les Canadiens acquièrent les compétences et la confiance leur permettant d'être au fait des occasions sur le plan financier, de savoir où obtenir de l'aide, de faire des choix éclairés et de prendre des mesures efficaces pour améliorer leur bien-être financier.

Dans la création de cet environnement favorable, les gouvernements, le secteur privé, le secteur communautaire et bénévole et tous les Canadiens

ont un rôle à jouer. Comme nous le soulignons dans la section suivante, la capacité financière est à la fois un résultat et un intrant. C'est un objectif valable en soi des politiques publiques et des activités de placement du secteur privé, mais elle peut aussi influencer de manière positive plusieurs autres priorités de l'ensemble des Canadiens, d'autres objectifs en matière de politiques et, dans un sens très concret, la vie quotidienne des citoyens. Même si la capacité financière peut prendre diverses formes selon la situation, il existe probablement un ensemble de compétences de base qui peuvent être transférables d'une situation à l'autre. C'est une cible mouvante, car au fur et à mesure que le contexte et les pressions continuent à évoluer, la capacité financière fera de même, tant dans sa forme que dans sa fonction. Mais il doit aussi s'agir d'un objectif mesurable si les intervenants veulent réussir une percée dans l'évaluation de l'état actuel de la capacité financière et dans l'évaluation comparative des progrès qui seront réalisés à long terme. De plus, même si les outils de mesure se concentreront presque assurément sur les niveaux collectifs de capacité financière, les politiques et les interventions doivent viser les citoyens du Canada. Les interventions peuvent prendre diverses formes et comprendre, par exemple, la livraison juste à temps de l'information et des conseils financiers, une formation en capacité financière ayant un caractère plus dynamique et préventif, des activités de renforcement des compétences et le partage des connaissances afin d'améliorer la prestation de services ou même des mesures visant à simplifier les programmes, les systèmes et les services afin que les personnes ayant une moins bonne capacité financière puissent s'y mouvoir plus facilement.

Définir la capacité financière

Au Canada comme dans le monde, on ne s'entend pas sur les définitions ou les termes concernant l'information, l'éducation et la formation de même que les conseils dans le domaine financier. Comme le précisait le document précédent sur le sujet (SEDI, 2004), divers termes sont actuellement utilisés pour décrire ces activités et initiatives. Les différences touchant les définitions et la terminologie tirent leur origine des hypothèses sous-jacentes sur la nature du problème, de même que du contexte dans lequel elles sont utilisées. Il faut donc rechercher et adopter un vocabulaire offrant la description la plus exacte et la plus concrète possible, qui a un sens autant pour les responsables de l'élaboration des politiques que pour les praticiens du domaine et le public en

général. En s'appuyant sur les analyses antérieures, les participants à la conférence s'étaient entendus sur le terme « capacité financière », mais ont par la suite entendu les conférenciers utiliser des termes variés, comme « littératie financière », « littératie économique » et « capacité économique », qui visaient tous à rendre compte du même concept général.

Parmi les spécialistes, le principal débat théorique à l'échelle internationale a porté sur la définition de la littératie financière et de la capacité financière. La distinction entre capacité et littératie est subtile mais non négligeable. Les définitions de la littératie financière ont tendance à mettre l'accent sur les connaissances objectives relatives à des sujets précis liés à l'argent, à l'économie ou aux affaires financières et sur les mesures subjectives de la confiance auto-évaluée.

Par contre, on reconnaît généralement que la capacité financière est un concept comprenant trois éléments différents : connaissance et compréhension de la réalité financière, habiletés et compétences financières et responsabilité financière.

- **Connaissance et compréhension de la réalité financière** : L'aptitude à s'y retrouver dans les affaires d'argent et à manier ce dernier quels que soient ses formes, usages et fonctions, notamment la faculté d'effectuer des opérations financières au quotidien et de faire les bons choix en fonction de ses besoins.
- **Habiletés et compétences financières** : La faculté d'appliquer des connaissances dans différents contextes, c'est-à-dire tant les situations prévisibles qu'imprévisibles et l'aptitude à résoudre tout problème financier et à profiter des occasions dans ce domaine.
- **Responsabilité financière** : La faculté de discerner l'effet à long terme des décisions financières sur la situation personnelle, la famille et la collectivité et de comprendre ses droits et responsabilités ainsi que les avis ou conseils reçus.

Comme l'indique SEDI (2004), le concept de capacité financière peut offrir plusieurs avantages par rapport à la littératie financière. Premièrement, il permet une discussion qui dépasse les seules notions de savoir objectif et subjectif pour englober aussi un comportement sérieux et fondé sur l'information. Deuxièmement, le concept reconnaît que l'apprentissage de la réalité financière se fait la vie durant pour tous les Canadiens, peu importe les antécédents de chacun. Troisièmement, il définit avec moins de précision le contenu ou les méthodes qui permettent

d'accumuler des connaissances et de se bâtir une confiance dans le domaine financier et de favoriser des comportements financiers positifs; son orientation de départ est plus souple et mieux adaptée aux besoins. Quatrièmement, il est relié clairement à de nombreuses autres questions d'actualité essentielles en matière de politiques publiques, y compris l'acquisition d'aptitudes essentielles et l'apprentissage la vie durant, l'inclusion sociale et l'accessibilité des programmes et services gouvernementaux.

Il est plus difficile de donner un caractère opérationnel à cette définition théorique de la capacité financière et, comme le soulignait Paul Worrall (2005) de la UK Basic Skills Agency dans son exposé à la conférence, plusieurs questions sont soulevées au sujet de son objet et de sa pertinence de même que des hypothèses qui sous-tendent le vocabulaire utilisé pour aborder ce sujet. Par exemple, souligne M. Worrall, la capacité financière doit-elle être :

- **Objective ou liée à la situation?** Est-ce que la capacité manifestée dans une situation donnée signifie nécessairement une capacité dans toutes les autres situations ou est-ce que les capacités sont liées de plus près à des facteurs relatifs à l'environnement?
- **Un résultat ou un intrant?** Est-ce que la capacité financière est un objectif en soi ou plutôt un intrant dans d'autres objectifs de politiques publiques, comme l'inclusion dans le domaine financier?

- **Mesurable?** Est-ce que l'on pourrait utiliser des indicateurs pour évaluer la capacité à des niveaux micro et macro et à divers points dans le temps ou de façon longitudinale?
- **Statique ou dynamique?** Est-ce que la capacité financière est une cible en mouvement constant qui change en même temps que les services financiers, les politiques de l'État et même la technologie ou existe-t-il un critère d'évaluation constant et immuable de la capacité financière?
- **Collective ou individuelle?** Devons-nous penser d'abord à la capacité financière à l'échelle de l'ensemble de la population ou de chaque citoyen?
- **Absolue ou relative?** Existe-t-il un niveau minimum de capacité financière auquel tous les citoyens doivent aspirer ou qu'ils doivent être susceptibles d'atteindre ou est-ce plutôt un axe continu (même plusieurs axes continus parallèles) le long duquel (desquels) les citoyens monteront (descendront) selon les événements de la vie, les ressources personnelles ou collectives et l'engagement de chacun?

Afin d'alimenter les discussions futures et de fournir un point de repère pour les débats à venir, nous avons élaboré une définition qui, à notre avis, tient compte adéquatement de ces questions.

Capacité économique

À la conférence, Garry Rabbior (2005), président de la Fondation canadienne d'éducation économique, a défini la capacité économique comme [TRADUCTION] « l'acquisition de connaissances et le développement d'aptitudes, pertinentes dans la société où vit une personne, permettant à cette dernière de prendre des décisions et des mesures à caractère économique avec confiance et compétence ». La gestion des finances personnelles demeure un élément essentiel de cette conception, mais la capacité économique comprend aussi des idées sur la citoyenneté économique la référence à la nécessité d'une meilleure compréhension de la façon dont les forces macroéconomiques et microéconomiques, de même que le marché du travail, influencent la vie et les décisions de tous les jours. Cette idée de citoyenneté économique a été lancée à la conférence par Robert Duvall (2005), président du National Council on Economic Education (États-Unis), qui a défini tout simplement la capacité comme [TRADUCTION] « l'aptitude à lire et à comprendre la première page d'un journal ». De façon moins laconique, David Dodge (2003), gouverneur de la Banque du Canada, a déclaré que l'éducation économique peut permettre aux gens de « ... devenir de meilleurs citoyens, à même de porter un bon jugement sur les questions de politique publique qui ont une incidence sur leur avenir et sur celui de leur pays ». Les programmes relatifs à la capacité économique visent habituellement à améliorer et à renforcer l'éducation économique dans le système d'éducation primaire et secondaire.

Un point de vue écossais

À la conférence, Paul Worrall a décrit diverses définitions de la capacité financière utilisées au Royaume-Uni. Une définition proposée par la Scottish Council Federation suscitait beaucoup d'intérêt : [TRADUCTION] « Sagesse et prudence dans la gestion de l'argent » (McCormick et coll., 2005). Cette définition a été élaborée en lien avec l'image des Écossais comme des gens « économes » dans le but de s'opposer à ce que les auteurs considéraient comme un « dédain à l'égard des dépenses des consommateurs » dans d'autres définitions. La Scottish Council Federation a soutenu qu'un langage simple à l'égard des coutumes et traditions locales pourrait entraîner une sensibilisation plus positive au sujet des conséquences à court et à long terme des décisions financières personnelles.

EXCLUSION FINANCIÈRE

En l'absence d'une compréhension, de connaissances et d'une confiance suffisantes dans le domaine financier, les citoyens peuvent risquer l'exclusion financière. L'exclusion financière désigne la situation des personnes n'ayant pas un accès suffisant à l'information sur les biens et services de base fournis par le secteur des services financiers et l'État ou ne possédant pas cette information.

À ce jour, la plus grande partie des publications mettent l'accent sur l'exclusion et la faible consommation de biens et services par le secteur des services financiers et nous décrivent l'exclusion financière comme étant le résultat de facteurs variés, souvent reliés entre eux. Les publications dans le domaine évoquent généralement cinq dimensions de l'exclusion financière :

- Restriction de l'accès par les procédures des banques, notamment en matière d'évaluation du risque.
- Exclusion attribuable aux conditions et règles s'appliquant aux produits financiers (comme évaluation du crédit, obligation de soldes minimums et règles sur les découverts) qui font en sorte que ces produits répondent mal aux besoins de certains segments de la population.
- Exclusion fondée sur le coût réel de possession d'un produit financier ou de prestation d'un service pour certains segments de la population.
- Marketing et ventes ciblés qui ne cherchent pas à obtenir la clientèle de certains segments de la population.
- Auto-exclusion fondée sur l'absence de volonté d'avoir accès à des produits financiers ou l'impression que ces produits ne conviennent pas à la situation d'une personne (Connolly et Hajaj, 2001).

À la conférence, il a aussi été question du concept d'exclusion géographique, comme autre cause d'exclusion, par suite de la fermeture de succursales d'institutions financières dans les collectivités rurales ou à faible revenu.

L'exclusion financière touche les personnes qui ne reçoivent pas de services bancaires, celles qui n'ont aucun lien avec une institution financière importante. Le concept s'applique aussi aux personnes qui reçoivent un nombre restreint de services bancaires,

c'est-à-dire les personnes dont les liens avec les institutions importantes offrant des services financiers sont très limités ou presque inexistantes. Enfin, il y a aussi un grand segment de la population qui reçoit des services bancaires inadéquats ou non appropriés. Ces personnes ont accès à des produits financiers, mais ne possèdent pas la compréhension et les aptitudes qui leur permettraient de tirer profit des services et occasions plus variés qu'offre le secteur des services financiers.

Les répercussions de l'exclusion financière comprennent le coût plus élevé des opérations bancaires courantes et du crédit à court terme, le risque plus élevé d'être soumis à des pratiques déréglées et prédatrices, la vulnérabilité à l'égard du risque non assuré et, en ce qui concerne les services et avantages fournis par l'État, une possibilité réduite de les obtenir, de les utiliser et d'en profiter. Par ailleurs, les services financiers sont aussi une porte d'accès vers des occasions et services avantageux. Il s'agit notamment de l'accès à des services bancaires à frais modiques, à des comptes permettant d'accumuler des actifs par l'intermédiaire de véhicules d'épargne enregistrés, comme le Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) ou le Régime enregistré d'épargne-études (REEE), et des occasions d'établir, d'améliorer ou de restaurer leurs antécédents de crédit et d'avoir accès aux produits de crédit pour immobilisations, comme les prêts hypothécaires.

L'accès aux avantages que l'État transmet par l'intermédiaire de la législation fiscale est une autre dimension de l'exclusion financière qui n'avait pas fait l'objet, jusqu'à tout récemment, d'un examen détaillé. Le gouvernement fédéral a accru le recours à la fiscalité pour fournir des services ou des avantages dans le but de favoriser la sécurité financière des citoyens. Par conséquent, les personnes qui ne déposent pas de déclarations ou le font après les avoir remplies incorrectement perdent l'accès à ces avantages. Susan Pigott, directrice générale de St. Christopher's House à Toronto, a déclaré à la conférence que son organisation, en établissant les déclarations d'impôt de personnes à faible revenu, a constaté que nombre de ces personnes ne connaissent pas les avantages auxquelles elles ont droit en vertu de la législation fiscale ou ne comprennent pas la façon d'y avoir accès. On doit s'inquiéter du fait que les personnes visées

par ces avantages sont celles qui risquent le plus de ne pas les obtenir. Aux fins du présent document, la définition du terme exclusion financière comprend l'absence d'accès aux avantages, prestations et services de l'État.

Les personnes à faible revenu risquent plus de subir les effets de l'exclusion financière. En effet, de nombreux citoyens à revenu moyen et élevé peuvent payer ou obtenir au travail ou par les réseaux sociaux des services et conseils relatifs à la capacité financière, mais peu d'organisations ou de particuliers offrent des conseils et de l'aide en matière financière à des groupes à faible revenu (Ferguson et Ferguson,

2004). Même s'il est inexact de supposer que les personnes ou autres groupes à faible revenu comprennent nécessairement mal la réalité financière, ils n'ont peut-être pas accès à des ressources comparables puisqu'ils ne sont pas en mesure de les payer. De plus, les personnes à faible revenu peuvent devoir affronter de multiples obstacles non financiers pour obtenir une information financière, comme faible niveau de littératie, facteurs culturels et linguistiques et accès inadéquat aux ressources en ligne.

LA CAPACITÉ FINANCIÈRE DEVIENT DE PLUS EN PLUS IMPORTANTE

Privés des aptitudes et de la compréhension de base en matière financière, les citoyens ne possèdent pas la connaissance ou la confiance qui leur permet de tirer pleinement profit des services du secteur financier et des avantages et prestations fournis par l'État. Étant donné l'évolution récente des activités du marché et de l'État, il faut améliorer le niveau général de connaissance de la réalité financière au sein de la population. Ces pressions entraînent une augmentation des risques et des responsabilités assumés par les citoyens en vue d'assurer leur bien-être financier. L'équilibre entre la responsabilité des citoyens et des gouvernements a été remplacé par un fardeau plus lourd confié à chaque citoyen; pour cette raison, il faut constamment s'assurer que tous les citoyens sont en mesure de tirer profit des occasions qui se présentent. Ces pressions touchent tous les Canadiens et une meilleure compréhension de la réalité financière peut atténuer ou réduire les bouleversements potentiels causés par ces changements. Même si chacun d'entre eux pris isolément n'est pas nécessairement inquiétant, dans leur ensemble ou aggravés par des tendances économiques plus lourdes, ces changements peuvent déboucher sur une réduction de la sécurité financière de la population.

Augmentation de l'endettement et réduction de l'épargne des ménages

Les changements récents sur le marché concernant l'endettement et le crédit ont augmenté l'accès au crédit personnel. C'est ce que l'on a appelé la démocratisation du crédit, qui a entraîné une modification des habitudes des Canadiens en matière d'épargne, de dépenses et d'emprunt, notamment à l'égard des cartes de crédit et des nouveaux instruments de prêt hypothécaire. Les prêts ont été beaucoup plus faciles à obtenir grâce à une meilleure modélisation des risques par les institutions financières et par l'intermédiaire de nouveaux produits de financement, comme

les prêts sur avoir domiciliaire, qui permettent aux propriétaires d'une maison de puiser à volonté dans la valeur de cette dernière.

Entre 1982 et 2001, la dette par habitant a doublé, résultant d'augmentations spectaculaires des prêts hypothécaires et des prêts à la consommation. La dette moyenne des ménages en 2002 équivalait à 121 % du revenu disponible, comparativement à 86 % en 1980². Cette situation pourrait aggraver les pressions que doivent subir les Canadiens à faible revenu et à moyen revenu; en effet, ces derniers pourraient ne pas être en mesure d'assumer une partie de cet endettement en cas de perte d'emploi ou bien de maladie ou de blessures entraînant une invalidité de longue durée. Les personnes à faible revenu ont généralement des actifs nettement moindres que les autres et le patrimoine des personnes à revenu moyen est généralement constitué d'un actif relativement peu liquide, soit leur maison (Kermesse, 2002).

On a observé au Canada une tendance concurrente et connexe, soit la réduction de l'épargne des familles et des particuliers. Près de la moitié, ou 47 % de tous les ménages, dépensaient plus que leur revenu avant impôts en 2001, une hausse de 39 % comparativement à 1982. Cette situation se retrouve plus particulièrement chez les familles à faible revenu chez qui 66 % des ménages ayant un revenu annuel inférieur à 20 000 \$ dépensent plus que leur revenu avant impôts (Chawla, 2005).

On ne peut nier l'existence de ce problème et il mérite que l'on s'y arrête, mais les données dont nous disposons présentent d'importantes lacunes. Nous ne possédons des données sur les dettes à la consommation qu'à un niveau global; nous sommes donc incapables de distinguer, d'une part, ceux qui possèdent les actifs pour assumer l'intégralité ou une partie de leur dette, d'autre part, ceux qui assument tout le fardeau de la dette. De plus, des données globales peuvent cacher des problèmes systémiques ou régionaux plus graves³.

Réduction de la protection à la retraite

Dans le contexte actuel du marché du travail et de la sécurité du revenu, de nombreux citoyens doivent jouer un rôle dynamique dans la planification de leurs finances. En effet, la protection générale à la retraite de même que la protection offerte par les régimes de retraite à prestations déterminées sont en recul au Canada. Le passage des régimes de retraite à prestations déterminées, qui garantissent une prestation mensuelle définie à la retraite, aux régimes de retraite à cotisations déterminées, dans lesquels chaque cotisant est responsable de l'évolution des placements, transfère une plus grande responsabilité aux employés en ce qui concerne la gestion du montant de leurs cotisations et leurs choix de placement à l'intérieur du régime de retraite. De façon générale, les travailleurs du Canada doivent s'attendre à occuper plus qu'un emploi dans le cadre de leur carrière; pour cette raison, ils doivent notamment assumer eux-mêmes une plus grande responsabilité pour s'assurer d'un revenu adéquat à la retraite. Les travailleurs autonomes constituent un segment important de la population active, à hauteur de quelque 15 %. Ces travailleurs n'ont pas le même accès aux assurances et aux autres avantages que les salariés. Les travailleurs à faible salaire demeurent également particulièrement vulnérables car ils reçoivent généralement peu d'avantages non salariaux, leurs conditions de travail sont généralement plus précaires, ils ont moins accès à la formation offerte par l'employeur et sont relativement peu syndiqués (Saunders, 2005).

Cette tension à l'intérieur du marché du travail a des effets sur l'épargne en vue de la retraite. En 2001, 45 % des ménages en âge de préparer leur retraite (45 à 64 ans) enregistraient des dépenses supérieures à leur revenu (Chawla, 2005). Pour cette raison, un plus grand nombre de citoyens ne se préparent pas adéquatement à la retraite. Dans l'ensemble, 38 % des adultes canadiens déclarent que leur revenu et leurs placements seront très insuffisants, insuffisants ou à peine suffisants eu égard au maintien de leur niveau de vie à la retraite. Ces inquiétudes étaient particulièrement fortes chez les personnes dont le revenu familial était inférieur à 20 000 \$ et parmi les immigrants récents qui, nombreux à épuiser leurs épargnes pendant le processus d'intégration, sont moins susceptibles d'obtenir ou de conserver un bon emploi accompagné d'avantages sociaux et disposent de moins de temps au Canada pour accumuler un capital de retraite par l'intermédiaire du Régime de pensions du Canada ou d'un régime enregistré d'épargne-retraite.

Niveau moins élevé en littératie et en compétences de base

Selon les recherches de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes, une étude internationale conjointe ayant soumis 23 000 Canadiens à des tests, le niveau des Canadiens en littératie et en compétences de base était peu élevé. Malgré des variations régionales, l'étude a établi que 42 % des Canadiens ne possèdent pas les connaissances de base en littératie et les aptitudes à la vie quotidienne leur permettant de satisfaire aux exigences de notre société du savoir et de notre économie (Clermont et coll., 2005). Comme l'a souligné Scott Murray à la conférence, environ une personne sur sept de 16 à 65 ans, représentant bien au-delà de trois millions d'adultes, a obtenu les résultats les plus faibles.

Selon des travaux réalisés en 1998 par le Groupe de travail McKay sur l'avenir du secteur des services financiers au Canada, les documents relatifs aux guichets automatiques bancaires (GAB), à l'assurance et aux prêts qui ont été testés en ayant recours à la formule de lisibilité de Flesch-Kincaid, un test conçu pour indiquer la difficulté de compréhension d'un passage dans un texte (Kerton, 1998, 2005). Le résultat visé à ce test qui indique la lisibilité générale se situe entre les niveaux 6 et 10. Les documents testés se classaient entre les niveaux 15 et 20, ce qui donne à penser des sources de renseignements financiers sont difficiles à comprendre pour de la plupart des Canadiens. Un rapport établi pour le Fonds d'éducation des investisseurs (TOWES, 2002) corrobore ce résultat et indique que des documents d'information dépassent encore le niveau de base en littératie de nombreux investisseurs.

Le faible niveau de littératie et de compétences de base entrave aussi la capacité de nombreux citoyens de participer pleinement à la vie en société et, de façon plus générale, à la vie économique (Clermont et coll., 2005). Il existe des corrélations entre le niveau de littératie et de compétences de base d'une part et, d'autre part, l'employabilité, la durée de l'emploi et le revenu. Le niveau de littératie et de compétences de base a aussi un effet sur la capacité de tirer profit des technologies de l'information. En effet, les personnes ayant un niveau de littératie plus faible sont moins susceptibles d'utiliser l'ordinateur en vue de tâches pouvant concerner notamment les services bancaires électroniques et l'utilisation des services de l'État en ligne (Clermont et coll., 2005).

Modification du marketing et de la prestation des services financiers

Les changements technologiques et réglementaires qui ont touché le secteur des services financiers au cours de la dernière décennie ont entraîné un élargissement du marché des services et produits financiers. Cette évolution a procuré à la plupart des Canadiens un accès plus varié et plus commode à ces services, mais elle exige des consommateurs qu'ils possèdent plus de connaissances techniques et qu'ils soient mieux informés pour gérer leurs finances.

L'innovation technologique a modifié les relations entre les consommateurs et leurs institutions financières. Les progrès technologiques ont transformé le marketing, l'élaboration et la fourniture de produits et services financiers. Pour cette raison, il existe de nombreux produits nouveaux, mieux ciblés, qui offrent de nouveaux choix en matière de structure des produits et de conditions d'achat et d'utilisation. Ces changements comprennent l'accent placé sur les services bancaires autogérés au téléphone, les GAB et Internet. De plus, par suite d'une meilleure modélisation du risque, les cartes de crédit et les produits de prêt hypothécaire sont maintenant offerts par publipostage direct et autres techniques de vente. Dans ce nouvel environnement financier plus complexe, le consommateur a besoin d'une compréhension de base de la réalité financière, il doit être en mesure de déterminer et de comprendre les avantages des divers produits concurrents et être capable de les différencier.

Recours accru à des services financiers parallèles

De nombreux citoyens, possédant peu d'actifs et ayant un revenu qui ne leur laisse aucune marge de manœuvre, peuvent avoir de la difficulté à conserver un solde minimum dans leur compte de banque, à gérer les découverts et à effectuer les remboursements sur les comptes de carte de crédit. Au lieu de s'appuyer sur des formes plus classiques de crédit et de services bancaires de base, de nombreux Canadiens s'appuient de plus en plus sur des services offerts par le secteur financier parallèle. En 2001, les fournisseurs de services financiers parallèles auraient servi entre un million et 1,4 million de Canadiens au moins une fois au

cours des trois années précédentes et le marché pour leurs services augmente chaque année (Lott, 2005). Voici ces institutions :

- **Sociétés de prêt sur salaire.** Fournissent des prêts à court terme en un seul paiement (contre habituellement 30 % à 50 % du salaire bimensuel d'une personne) garantis par des chèques personnels détenus pour dépôt futur (souvent postdatés) ou l'accès électronique aux comptes-chèques personnels.
- **Boutiques d'encaissement de chèques.** Encaissent immédiatement les chèques de tiers moyennant des pièces d'identité valides et des frais (habituellement des frais fixes par chèque et un pourcentage de la valeur nominale du chèque).
- **Boutiques de prêt sur gages.** Accordent de petits prêts garantis moyennant des frais et exigent habituellement en garantie un article dont la valeur de revente est supérieure au prêt consenti⁴.

Les frais, les coûts et les pratiques de ces institutions soulèvent des inquiétudes. Les taux d'intérêt annuels réels des prêts sur salaire se situent souvent entre 300 % et 900 % et dépassent parfois 1 000 %⁵. De plus, certaines personnes accroissent leur endettement en reportant les prêts toutes les deux semaines, ce qui entraîne à la fois une augmentation des frais et des intérêts payables. Les personnes ayant recours à des services d'encaissement de chèques, particulièrement celles qui ont un revenu fixe ou qui vivent de prestations de l'État, voient leur revenu réduit de 4 %, sans compter les frais de traitement du chèque. Elles ont donc moins d'argent à consacrer au logement, à la nourriture et aux autres besoins fondamentaux. À cause de conflits de compétences et de problèmes juridiques, ce deuxième palier du secteur des services financiers demeure non réglementé et peu de mécanismes de protection du consommateur s'y appliquent⁶.

Modification de la fourniture de services et de prestations de l'État

Au cours de la dernière décennie, le mode de mise en œuvre des programmes sociaux au Canada a changé. Le gouvernement fédéral a commencé à utiliser la fiscalité comme principal moyen d'effectuer des transferts directs aux citoyens. Le recours à la fiscalité permet à l'État d'évaluer les besoins et de livrer des avantages. Plusieurs de ces programmes

ont pour objet de compléter le revenu et de fournir des avantages ciblés à des populations à faible revenu et à risque (Prestation fiscale canadienne pour enfants et Crédit d'impôt pour enfants, Subvention canadienne pour l'épargne-études et déductions fiscales au profit des personnes handicapées). La conception et la mise en œuvre actuelles des programmes imposent de façon générale à chaque Canadien le fardeau de déterminer à quels avantages il peut avoir droit, de demander le bénéfice de ces programmes en remplissant une déclaration d'impôt sur le revenu ou par l'intermédiaire d'une demande supplémentaire. Une fois inscrits, les bénéficiaires doivent naviguer parmi les avantages et les exigences supplémentaires des programmes. De plus, on a de plus en plus recours à des systèmes fondés sur des comptes et cofinancés afin de favoriser l'épargne fondée sur des mécanismes de report de l'impôt visant la préparation de la retraite, l'achat d'une maison, les études postsecondaires et la formation continue. On suppose alors que les citoyens possèdent des compétences de base comme

littératie, numératie et aptitudes à la résolution de problèmes et qu'ils disposent de renseignements adéquats et bien ciblés qui leur permettent de comprendre les programmes offerts.

La prestation des services gouvernementaux a aussi été modifiée de façon spectaculaire par les changements technologiques et les nouvelles méthodes de prestation des services. Les changements technologiques comprennent le dépôt électronique des déclarations d'impôt, les sites web centralisés comme <canadabenefits.gc.ca> et <servicecanada.gc.ca> et des numéros de téléphone uniques (1-800-OCANADA) conçus pour diffuser de l'information au sujet des avantages, prestations et services offerts par l'État. Comme celle du secteur des services financiers, l'informatisation des services gouvernementaux entraîne une amélioration des services, des avantages et de l'information pour la majorité des Canadiens. Cependant, pour les citoyens ayant un faible niveau de littératie et un accès limité aux technologies de l'information et des communications, la fourniture autogérée de services peut créer des obstacles supplémentaires à l'inclusion.

LES AVANTAGES DE L'AUGMENTATION DE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE

Les mesures visant à accroître la compréhension de la réalité financière peuvent produire des gains dans trois grands domaines : inclusion sociale, avantages économiques de la capacité financière et efficacité du fonctionnement de l'État.

Prévenir l'exclusion sociale

L'amélioration de la capacité financière peut permettre de prévenir l'exclusion sociale en augmentant le rayonnement des services bancaires de base, en réduisant les obstacles financiers personnels, en favorisant la prise de décisions positives importantes dans la vie et en aidant les citoyens à constituer des actifs. Les programmes visant à faciliter la capacité financière cherchent à fournir aux citoyens les outils et le soutien qui leur permettront d'obtenir une plus grande sécurité financière personnelle et de planifier l'avenir. Même si l'amélioration de la capacité financière ne peut éliminer ou atténuer tous les risques individuels et sociétaux, elle pourrait mieux préparer les citoyens à affronter ces défis et à devenir plus autonomes.

Le renforcement de la capacité financière peut augmenter la consommation de services bancaires de base au sein des segments de la population moins bien desservis. Des modifications récentes de la réglementation s'appliquant au secteur bancaire ont tenté d'adopter des règles claires, bien définies et applicables concernant l'ouverture de comptes et un accord récent entre l'État et les banques a amené ces dernières à renouveler leur engagement de permettre l'ouverture de comptes à frais modiques⁷. Comme nous l'avons mentionné plus tôt dans le présent document, la possession d'un compte bancaire de base est importante parce que ce dernier peut diminuer le coût des opérations de services financiers, réduire les risques de fraudes et de pratiques prédatrices et améliorer l'accès à d'autres services financiers et gouvernementaux avantageux. Cependant, la disponibilité de ces comptes ne signifie pas grande chose pour les personnes auparavant non desservies ou peu desservies par les institutions bancaires à moins qu'elles aient les compétences et la confiance nécessaires pour tirer pleinement profit de ces services.

La programmation sur la capacité financière peut réduire ou éliminer d'autres obstacles à l'autonomie individuelle. Ces obstacles pourraient comprendre mauvaise cote de crédit, pressions relatives à l'endettement sur les finances personnelles et comportements financiers, comme le recours aux services de boutiques d'encaissement de chèques, de sociétés de prêt sur salaire et de boutiques de prêt sur gages qui provoquent une réduction de la valeur nette personnelle. Ces comportements ralentissent la sortie de la pauvreté et peuvent réduire l'efficacité des prestations et du soutien de l'État. L'amélioration des aptitudes financières de ces citoyens peut atténuer la gravité de certains de ces problèmes et améliorer les connaissances sur les ressources et produits financiers de même que la maîtrise de ces derniers.

Le renforcement de la capacité financière peut aussi améliorer la qualité des décisions financières prises aux diverses étapes de la vie. En effet, de nombreuses décisions financières à court et à long terme exigent une bonne planification financière. Ces décisions comprennent l'épargne en vue de l'achat d'une maison, du financement des études postsecondaires, de la retraite, de la création d'une petite entreprise ou d'un changement d'emploi. Elles ont souvent des répercussions positives sur la sécurité financière future et débouchent dans bien des cas sur le soutien de programmes publics. L'amélioration de la compréhension et de la confiance dans le domaine financier peut augmenter le recours à ces programmes et la probabilité que les citoyens atteignent leurs objectifs.

La capacité financière peut aussi aider les citoyens à accumuler des actifs. La constitution d'actifs permet de réduire la pauvreté en donnant accès à des occasions d'épargner et en facilitant les investissements dans le capital humain. L'épargne et la constitution d'actifs peuvent permettre de tirer profit de nouveaux revenus, faciliter la planification à long terme et permettre la création de réserves en cas de pertes soudaines de revenu. La constitution d'actifs s'accompagne souvent du recours aux services financiers existants et aux infrastructures de l'État qui fournissent des occasions d'épargner et d'investir. Ils comprennent à la fois les programmes universels, comme le REER et le REEE, et ceux

qui visent les groupes à faible revenu, comme le Bon d'études canadien et d'autres méthodes de l'investissement en capital humain axées sur les comptes de perfectionnement individuel (CPI). Les partisans de la constitution d'actifs soutiennent qu'il existe un cercle vertueux entre la capacité financière et l'accumulation de même que la conservation d'actifs (Sherraden, 1991). Au fur et à mesure que les citoyens augmentent leur capacité financière, ils sont mieux à même d'accumuler des actifs. Comme l'a soutenu à la conférence Georges Ohana, coordonnateur du programme *\$avoir* en banque au YMCA de Montréal, la formation en capacité financière peut être soutenue par un programme d'épargne financée par équivalence offrant orientation et objectifs définis liés à l'augmentation des aptitudes financières personnelles.

Accroissement de l'efficacité économique

Le marché des produits et services financiers est complexe et il peut être beaucoup plus difficile de prendre des décisions éclairées dans ce domaine que dans d'autres aspects du monde de la consommation. Une compréhension adéquate de la réalité financière peut déboucher sur de meilleurs choix du consommateur, un marché du secteur des services financiers plus grand et plus dynamique et une plus grande participation des citoyens aux marchés des capitaux.

Dans le cas des personnes mal desservies par les services bancaires, une amélioration de l'éducation pourrait augmenter le recours aux services bancaires de base et le nombre et le type de produits auxquels elles pourraient s'intéresser. Par ailleurs, une compréhension insuffisante de la réalité financière peut entraîner une rareté des produits détenus, particulièrement dans le cas de l'assurance et des placements. Depuis la déréglementation des « piliers » dans le secteur des services financiers, les entreprises peuvent maintenant offrir un vaste éventail de services aux clients, y compris services bancaires, assurances et conseils en placement. Le renforcement de la confiance et l'élargissement des connaissances des consommateurs peuvent entraîner la création d'un plus grand nombre d'occasions de promotions croisées dans le secteur des services financiers. Comme l'a soutenu Jean Hogarth, Director of Consumer Education and Research (directrice de l'éducation des consommateurs et de la recherche) de la Réserve fédérale américaine, à Washington, l'expérience à l'égard des produits

financiers est un bon indicateur de la capacité générale de prendre des décisions dans ce domaine (Hogarth et Hilgert, 2002). Les programmes qui entraînent une augmentation de la participation des citoyens au marché des services financiers peuvent amener ces derniers à se sentir plus à l'aise à l'égard d'autres produits et services financiers. La fourniture ou la commandite par un fournisseur de services financiers d'activités objectives d'augmentation de la capacité financière qui visent à informer et non à vendre des produits peut renforcer la relation entre le client et le fournisseur et créer un lien de confiance entre des consommateurs défavorisés et l'entreprise qui commandite les activités de formation. Bill Curry, associé chez Deloitte Inc. à Toronto, a soutenu que même si ce type d'investissement ne procure pas un rendement équivalent, il peut s'agir d'un vecteur potentiel de philanthropie à caractère stratégique. Pour tirer profit de cette nouvelle option, l'entreprise doit avoir une conception à long terme de l'investissement à caractère social, au-delà des relations publiques. La capacité financière est l'un de ces domaines d'investissement (Curry, 2005).

Les consommateurs qui comprennent mal la réalité financière peuvent être moins enclins à se procurer de nouveaux produits financiers ou à prendre le temps d'évaluer les diverses options qui s'offrent à eux. Or, pour occuper une part de marché avec de nouveaux produits financiers, une société a besoin d'un marché dynamique. Dans le marché canadien de détail des produits bancaires, d'assurance et de placement, la croissance des parts de marché repose sur une population capable d'évaluer ses besoins et désireuse de passer d'un fournisseur de services financiers à l'autre en fonction de ses intérêts personnels. La formation en capacité financière peut entraîner une augmentation du nombre d'entreprises entrantes sur ce marché et du nombre de consommateurs prêts à examiner activement toute l'offre et capables de le faire. En exigeant des produits qui répondent mieux à leurs besoins, des consommateurs éclairés peuvent encourager les fournisseurs à élaborer de nouveaux produits et services, facilitant ainsi le lancement de produits innovateurs et l'amélioration de la qualité.

Par suite de l'augmentation du nombre de personnes sur les marchés des capitaux, les investisseurs ont besoin d'une information générale fiable et concrète. À cause de l'augmentation du nombre de régimes de retraite à cotisations déterminées, les employés disposent de ressources et d'occasions supplémentaires de faire des choix en matière de placement. Terri Williams, président du Fonds d'éducation

des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, a soutenu qu'un segment équivalent de la population canadienne a une situation financière stable et dispose d'un revenu adéquat lui permettant de participer aux activités des marchés financiers, mais il ne possède pas le savoir-faire qui lui permettrait d'utiliser les produits de placement. Sans information et source de conseils, ces personnes pourraient décider de ne pas s'engager ou de restreindre leur participation aux activités des marchés financiers. À la conférence, Terri Williams a décrit les cinq principaux obstacles à la participation des citoyens canadiens aux activités des marchés financiers :

- Apathie des investisseurs.
- Absence de volonté d'investir du temps dans la formation.
- Avalanche de renseignements financiers provenant de concurrents.
- Manque de confiance à l'égard de l'information existante.
- Documents trop complexes compte tenu des niveaux de littératie de nombreux Canadiens.

Des investisseurs mieux éclairés seront en mesure de participer activement aux activités du marché, ce qui entraînera une réduction des risques et une hausse de la capitalisation. De plus, des investisseurs plus avertis sont moins susceptibles d'être victimes de fraudes et d'autres écueils du marché.

Des programmes de l'État plus efficaces

Si les citoyens disposaient d'une bonne capacité financière, le coût de la prestation des programmes s'en trouverait réduit, les chances de réussite des programmes pourraient augmenter et de nouvelles possibilités pourraient s'ouvrir, entraînant une réduction au recours à certaines prestations de l'État.

Des citoyens plus éclairés, au fait de leurs droits et de leurs responsabilités, seront mieux en mesure d'évaluer leur admissibilité aux programmes, avantages et prestations de l'État. Des citoyens qui possèdent une bonne capacité financière sont mieux à même d'obtenir l'information et les documents nécessaires et de comprendre l'objet des divers programmes, avantages et prestations, de même que leur admissibilité à ces derniers ainsi que leurs responsabilités à cet égard. À l'heure actuelle, de nombreux avantages sont offerts aux citoyens par

l'intermédiaire de la fiscalité et certains craignent que l'insuffisance des connaissances au sujet de ces avantages empêche des citoyens d'en profiter. Le versement d'autres prestations, comme celles de l'aide sociale provinciale et de l'assurance-emploi, s'accompagne de formules de demande complexes exigeant des documents justificatifs. Des économies supplémentaires pourraient aussi être réalisées par la réduction des coûts de marketing social, de sensibilisation et de gestion de cas associés à l'exécution des programmes.

Grâce à l'augmentation de leur capacité financière, les bénéficiaires des prestations de l'État seront mieux à même de participer au fonctionnement de systèmes administratifs moins coûteux. Un plus grand nombre de ces citoyens mieux informés posséderont un compte de banque, ils retireront des avantages nets de leurs connaissances et auront moins besoin de services financiers parallèles. Au fur et à mesure que les gouvernements se tournent vers le dépôt direct, ils réalisent des gains d'efficacité, diminuent les coûts de production de chèques et les problèmes qui y sont associés.

Les gouvernements du Canada, comme ceux des autres pays développés, adoptent de plus en plus des systèmes de transfert des prestations de l'État plus axés sur des comptes et cofinancés par les citoyens. Le gouvernement fédéral a recours à des outils de placement enregistrés afin d'inciter la population à l'épargne et de faire la promotion de la constitution d'actifs, tout en les subventionnant. La participation à ces programmes exige une bonne compréhension de la réalité financière. Par exemple, pour verser des cotisations à un REER, il faut à la fois avoir accès aux services financiers courants et une bonne compréhension de la réalité financière pour prendre des décisions concernant l'éventail des options REER offertes par les divers fournisseurs, planifier le montant des cotisations et des retraits et gérer les répercussions potentielles sur d'autres sources de revenu de retraite (comme le Supplément de revenu garanti). En ce qui concerne les populations à faible revenu, Lenore Burton a déclaré à la conférence que l'un des facteurs qui limite le recours à la Subvention canadienne pour l'épargne-études et, possiblement, au Bon d'études canadien, est l'impression généralisée et non fondée parmi les parents à faible revenu que les frais et exigences concernant l'ouverture d'un compte de même que les pénalités visant des déductions non planifiées au REEE sont élevés. Ce manque d'information et cette compréhension insuffisante réduisent l'efficacité et le rayonnement de ces programmes de l'État.

Les citoyens possédant une bonne capacité financière peuvent aussi favoriser la réussite de nouveaux programmes et accroître l'efficacité de nouvelles méthodes d'exécution. En effet, les programmes sont couronnés de succès uniquement si leurs avantages et exigences sont bien compris et s'ils sont faciles d'accès. Comme l'a souligné Jean-Pierre Voyer, le directeur exécutif du PRP, le programme APPORT (Aide aux parents pour leurs revenus de travail), supplément de revenu pour les personnes bénéficiaires de l'aide sociale au Québec, était considéré comme un programme solide et bien conçu, mais il n'a pas obtenu au départ le succès attendu parce qu'il n'était pas bien compris par la population cible. Un des principaux conférenciers, Edlar Shafir, a souligné qu'il arrive souvent que les facteurs liés au comportement ne soient pas pleinement pris en compte dans la conception des programmes et des recherches ont démontré que la présentation d'un programme et des modifications simples dans sa conception ont des répercussions spectaculaires sur son utilisation. Dans ce sens, il faut considérer les facteurs liés au comportement comme des éléments pertinents dans la conception d'un programme.

La question de la capacité financière ne se limite pas à la fourniture de programmes à des citoyens à faible revenu. En effet, notons par exemple d'autres programmes exigeant pour leur réussite un certain niveau de capacité financière : l'ancien programme du compte de stabilisation du revenu net et le Programme canadien de stabilisation du revenu agricole actuel du ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire, les montants versés aux Autochtones survivants des pensionnats, de même que les paiements aux Premières nations de redevances sur les ressources et découlant de traités par l'intermédiaire du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien.

Enfin, l'acquisition d'une meilleure capacité financière par les citoyens peut entraîner une diminution du recours à certaines prestations de l'État, notamment les prestations provinciales d'aide sociale. L'incorporation d'une formation à la capacité financière dans les programmes d'aide sociale pourrait entraîner une amélioration de la prise de décisions en matière financière et permettre aux citoyens de sortir plus efficacement de l'aide sociale, améliorer la probabilité de leur autonomie à long terme et diminuer le nombre d'occasions où les citoyens ont recours au système d'aide sociale.

CONNAISSANCES ACTUELLES SUR LA CAPACITÉ FINANCIÈRE

Qu'est-ce qui fonctionne? Évaluation des répercussions de la capacité financière

L'hypothèse selon laquelle des programmes, de l'information et des conseils qui améliorent la compréhension de la réalité financière renforceront les aptitudes et la confiance des gens et, partant, amélioreront leurs décisions et leurs comportements dans le domaine financier. À partir de l'évaluation et des recherches effectuées à ce jour, cette conclusion semble vraie, mais les liens de causalité n'ont pas été définis clairement.

Jean Hogarth, directrice de la Consumer Education and Research (éducation des consommateurs et recherche) de la Réserve fédérale américaine à Washington, a présenté à la conférence les résultats de travaux effectués aux États-Unis. Selon ces travaux, la comparaison entre pratiques financières individuelles et connaissances financières individuelles dans les domaines de la gestion des liquidités, de la gestion du crédit, de l'épargne et du placement permet d'établir que les personnes qui ont des connaissances plus valables ont tendance à adopter des pratiques plus valables et plus avisées en matière financière. Même si les connaissances financières sont importantes, M^{me} Hogarth a affirmé qu'il serait faux de supposer, à partir des résultats des recherches dont nous disposons, que les connaissances financières débouchent toujours sur des comportements éclairés en matière financière. En effet, il existe une corrélation aussi importante entre l'expérience et le comportement. Selon elle, en plus des programmes qui visent l'amélioration des connaissances financières, ceux qui offrent un soutien ou une expérience positive à l'égard des produits et services financiers pourraient être tout aussi importants.

D'autres programmes et programmes pilotes ont évalué certains des effets de la formation en capacité financière, principalement en relation avec la constitution d'actifs, y compris les programmes publics ou privés qui aident les gens à préparer leur retraite et à faire l'acquisition d'une maison.

- Selon des évaluations des programmes en milieu de travail aux États-Unis, les activités d'éducation et séminaires touchant la capacité financière offerts par l'employeur augmentent

la participation et le montant des cotisations à des régimes d'épargne volontaires, les effets étant plus prononcés sur les travailleurs à faible revenu (augmentation de 11,5 %) qu'auprès des employés dont le revenu est plus élevé (augmentation de 6,4 %) (Bayer et coll., 1996).

- L'évaluation la plus importante et la plus rigoureuse de projets de perfectionnement individuel a été effectuée par le Center for Social Development (CSD) dans le cadre du projet pilote American Dream Downpayment (ADD). Les auteurs du programme, qui évaluaient l'efficacité des programmes d'éducation financière, ont constaté que les participants [TRADUCTION] « étaient plus au fait des occasions, des choix et des conséquences en matière financière. Plus particulièrement, l'éducation financière peut aider les citoyens à acquérir des compétences qui leur permettent d'épargner » (Clancy et coll., 2001). Les participants qui ont suivi des cours de littératie financière ont accru à la fois le montant et le taux de leur épargne.
- Selon une étude américaine sur 40 000 prêts hypothécaires Freddie Mac Affordable Gold accordés depuis 1993, [TRADUCTION] « des données statistiques ont démontré qu'un counseling pertinent atténue réellement les risques ». L'étude a constaté que les meilleures méthodes de counseling en matière d'acquisition d'une propriété étaient les rencontres individuelles et la formation en classe et que, comparativement aux autres titulaires de prêts hypothécaires, les taux de défaillance étaient de 23 % à 41 % inférieurs pour les participants qui avaient suivi ces types de formation sur la capacité financière (Hirad et Zorn, 2001).
- Récemment, une vaste expérience randomisée sur le terrain, menée à St. Louis par le Brookings Institute avec H&R Block, offrait des incitatifs de contrepartie lorsque les gens versaient une cotisation de retraite au moment de l'établissement du rapport d'impôt. L'étude a permis d'observer des différences importantes entre l'acceptation de ces crédits de contrepartie et le recours au Saver's Credit (crédit d'épargne) fédéral, malgré des avantages semblables. Cette expérience démontre que les incitations liées aux programmes de l'État conjuguées à la diffusion

de l'information au moment voulu peuvent avoir des répercussions significatives sur le comportement des citoyens en matière d'épargne-retraite (Duflo et coll., 2005).

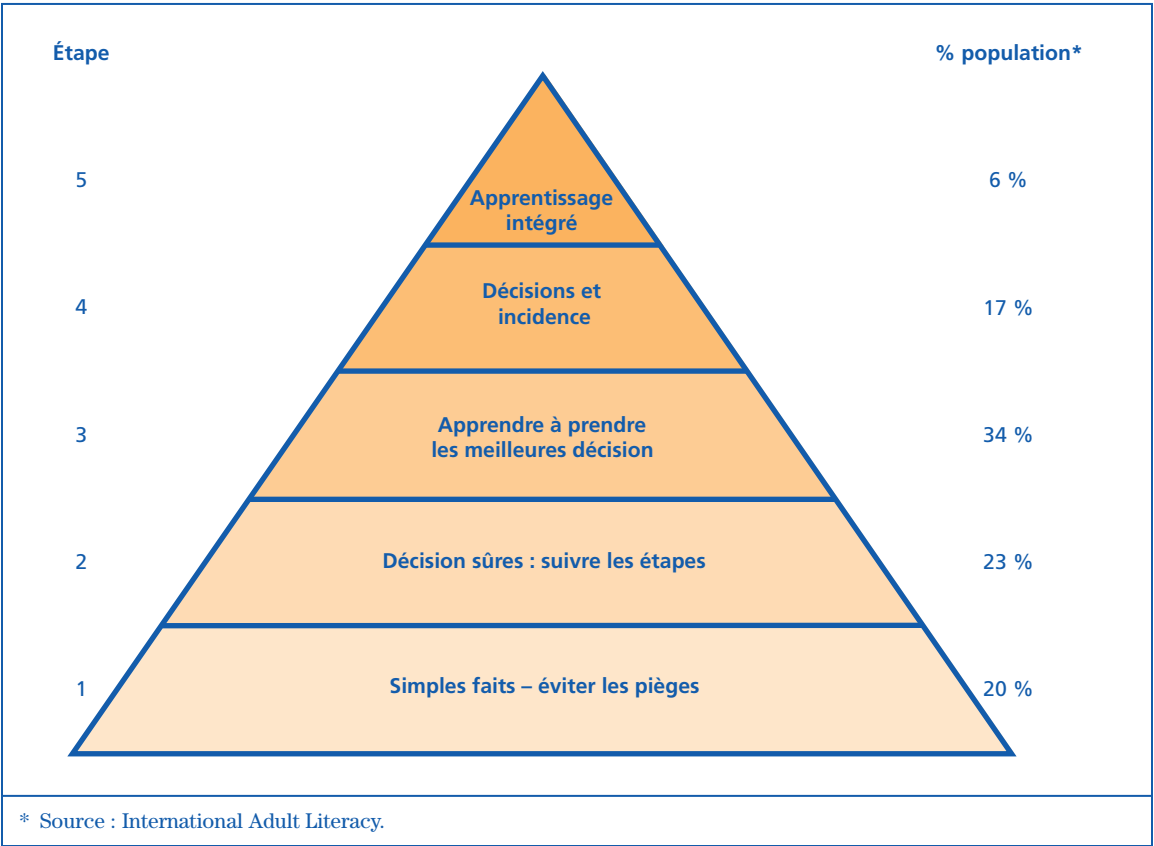
Même si ces données ne constituent pas un ensemble définitif de résultats de recherche, elles démontrent que l'information, la formation et les conseils en matière de capacité financière peuvent influencer les comportements dans ce domaine. D'autres recherches doivent être menées et elles pourraient nous aider à raffiner la connaissance des effets de ce type d'intervention et des circonstances dans lesquelles elles sont les plus efficaces.

Sources d'information sur la capacité financière au Canada

Il existe plusieurs sources d'information sur la capacité financière au Canada. Même s'il n'y a pas d'initiatives concertées à l'échelle canadienne pour recueillir des données sur ce sujet en particulier, les données existantes montrent clairement que cette question constitue un problème lié aux politiques publiques et peuvent donner une idée de son ampleur.

La plupart des enquêtes au Canada ont porté sur la compréhension de la réalité financière et les connaissances sur les placements. Selon un test sur la littératie en matière de placement effectué au pays, les deux tiers des Canadiens sont des illettrés fonctionnels en ce qui concerne les connaissances sur le placement (Chevreau, 2002). Selon d'autres enquêtes sur la littératie financière, seulement un Canadien sur cinq a confiance en ses propres connaissances et aptitudes (Stow, 2002). Le Fonds d'éducation des investisseurs de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario a cherché à effectuer des recherches plus détaillées afin de quantifier le nombre de personnes risquant le plus d'avoir une compréhension financière rudimentaire des placements (Williams, 2005). La Fondation s'appuie sur cette recherche pour aider les gens à faire un usage efficace de l'information financière et à être capables de l'appliquer à leurs objectifs de placement. D'après l'information tirée de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes en 1995, la Fondation a quantifié sommairement les degrés de compréhension en fonction des niveaux de littératie et de compétence. C'est ce qu'elle a appelé la pyramide d'apprentissage.

Pyramide d'apprentissage



Comme le montre cette répartition de la population, 43 % des citoyens ont besoin de services plus poussés pour être en mesure de participer aux activités de base du marché du placement. Un autre tiers des Canadiens ont besoin de quelques interventions ciblées. Dans un sondage effectué pour évaluer l'intérêt du public à l'égard de ce type de service, 40 % des répondants ont déclaré être intéressés à obtenir plus de renseignements sur les placements. Bien qu'instructive, cette enquête ne donne pas une image précise de la compréhension générale de la population à l'égard de la réalité financière et peut être moins pertinente pour les segments à faible revenu ou les autres segments à risque de la population qui peuvent être plus préoccupés par des opérations financières de base.

Statistique Canada effectue un travail analytique pour déterminer la situation des finances des ménages canadiens. Il peut compiler des renseignements figurant dans les déclarations d'impôt annuelles, les données de recensement et des enquêtes sur des aspects précis de la vie individuelle et familiale. À partir de ces sources, l'organisme peut définir les paliers de revenu, l'utilisation et l'obtention de certains avantages, recenser l'utilisation de diverses dépenses fiscales et dispositions de la législation fiscale et se procurer des renseignements plus détaillés sur divers aspects des finances des ménages impossibles à obtenir par les recensements ou les données fiscales, comme dépenses, actifs, endettement et possession de produits financiers. Ces enquêtes donnent une idée générale de la consommation des ménages et de la façon dont ils utilisent leur argent. Elles ne cherchent pas à fournir de l'information sur les motivations des comportements ou les critères de décision dans le domaine financier. Même s'ils ne cherchent pas explicitement à recueillir de l'information sur la capacité financière, certains travaux peuvent nous donner une idée de l'ampleur du problème.

- Dans l'Enquête sociale générale et le recensement de 2002, on posait aux personnes retraitées récemment et sur le point de prendre leur retraite quelques questions sur la préparation à la retraite et les sources de conseils financiers. Une des questions se lisait comme suit : « De qui ou d'où obtenez-vous habituellement des conseils financiers, y compris des conseils sur la planification de la retraite et les programmes de retraite? » Les réponses ont permis d'établir qu'un quart des personnes sur le point de prendre leur retraite n'avaient obtenu aucun conseil sur la retraite. Le statut d'immigrant, le niveau d'éducation et le revenu du ménage

ont des effets sur la probabilité de ne pas obtenir de conseils en matière financière. Près de 40 % des immigrants et des personnes ayant un faible revenu et un niveau d'éducation peu élevé ne reçoivent pas d'information ou de conseils. En ce qui concerne le revenu à la retraite, les personnes ayant pris leur retraite récemment sans rente n'ont que la moitié des chances d'avoir obtenu de l'information financière avant la retraite.

- L'Enquête sur les approches en matière de planification des études (EAPE) de 2002 a permis de recueillir de l'information auprès de parents d'enfants de moins de 18 ans sur leur perception à l'égard des études postsecondaires, les aspirations des parents à l'égard de l'avenir de leurs enfants, le rendement de leurs enfants aux études et leurs activités de planification financière. Elle a permis d'établir que 50 % des familles du Canada épargnaient en vue des études de leurs enfants. Les types de comptes et de régimes utilisés par les familles variaient selon le revenu, les familles à faible revenu s'appuyant plus sur les comptes de banque pour épargner et moins sur les REEE. Avec l'augmentation du revenu familial, le recours aux REEE augmente et l'utilisation des comptes de banque diminue. L'accès à l'information est aussi important. Les personnes qui connaissaient la Subvention canadienne pour l'épargne-études ont accumulé au-delà de 2 000 \$ de plus d'épargne personnelle que les familles qui en ignoraient l'existence.

Les séries de données qui ont peut-être un effet plus direct sur l'évaluation des niveaux relatifs de compréhension de la réalité financière sont peut-être celles de l'Enquête sur l'alphabétisation et les compétences des adultes (ACA) et l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes (EIA). Les études fondées sur ces sources explorent les facteurs sociaux et économiques de niveaux de compétence évalués objectivement et les mettent en relation avec les caractéristiques démographiques, le niveau de scolarité, l'engagement citoyen et la demande de compétences. Elles fournissent des renseignements complets sur la littératie, la numératie et les compétences de base au Canada. Les études s'appuient sur l'hypothèse sous-jacente selon laquelle les citoyens ont besoin de compétences de base pour gérer les exigences de diverses situations dans la société canadienne et y donner suite efficacement. Elles contiennent des renseignements sur les divers niveaux de compétence requis pour relever les défis de la vie de tous les jours. Par conséquent, les

compétences pourraient être le moyen principal de bâtir une sécurité financière et de développer les aptitudes nécessaires. Par exemple, une personne possédant des compétences moyennes ou avancées est plus que deux fois plus susceptible de gagner un revenu de placement qu'une personne disposant de peu de compétences, même en tenant compte de variables comme l'âge, le sexe, le niveau de scolarité et le revenu personnel total. Comme l'a souligné Scott Murray à la conférence, il pourrait être possible d'élaborer un indicateur composite qui rendrait compte de la faible capacité financière. Les personnes qui ne possèdent pas suffisamment de compétences pour fonctionner pleinement dans la société canadienne peuvent aussi avoir de la difficulté sur les marchés financiers. Même si cet indicateur ne pourrait remplacer les données détaillées réelles sur les comportements, il pourrait donner une bonne idée du nombre de personnes à risque. Il faut poursuivre la recherche théorique sur le lien entre les compétences de base et les aptitudes financières.

À l'échelle locale, plusieurs organisations et projets pilotes ont fait des percées importantes dans la compréhension de la dynamique de la capacité financière. SEED Winnipeg, Lutherwood CODA à Kitchener et le Mennonite Central Committee de Calgary sont des associations sans but lucratif dont le mandat comprend la formation en capacité financière; elles offrent des services à divers segments à faible revenu de la population, habituellement en collaboration avec des programmes d'épargne financée par équivalence. Elles ont élaboré et offert des programmes destinés à diverses clientèles au sein de leurs collectivités. Christopher House à Toronto aide ses clients à résoudre leurs problèmes financiers et à établir leur déclaration d'impôt. Dans le cadre de ce travail, elle a élaboré des recommandations concrètes en matière de politiques dans son programme Community Understanding Social Policy (CUSP). Cette initiative a débouché sur la rédaction de plusieurs documents de politique sociale fouillés et innovateurs par Richard Shillington et John Stapleton⁸. Social and Enterprise Development Innovations procède à l'essai, en collaboration avec Social Research and Demonstration Corporation, de l'efficacité de la formation en capacité financière dans le cadre du projet *\$avoir* en banque, projet pilote de microentreprise permettant la constitution d'actifs et l'éducation des adultes financé par Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Dans la foulée de ce projet, des activités de formation d'animateur en capacité

financière se sont déroulées à dix endroits au Canada. Il a permis au SEDI d'élaborer de nouveaux programmes destinés à divers groupes marginalisés. À l'heure actuelle, SEDI effectue la formation de formateurs qui offriront des programmes en capacité financière à des jeunes à risque au Canada. De plus, le Independent Living Account Project, décrit à la conférence par Ashique Biswas (2005) du Secrétariat national pour les sans-abri, offre des programmes aux hommes, aux femmes et aux jeunes en logements de transition à Edmonton, à Toronto et à Fredericton. Grâce à des fonds de la Levi-Strauss Foundation, SEDI est à colliger ces meilleures pratiques et les activités d'apprentissage communautaires afin d'enrichir son travail sur les politiques à l'échelle nationale dans ce domaine.

Au pays, les personnes en crise financière ayant besoin d'aide urgente peuvent avoir recours au Conseil de Crédit du Canada, réseau d'associations sans but lucratif qui offre aux clients admissibles counseling financier et conseils en matière de restauration du crédit, de même que des activités de formation et des services en gestion de l'argent. Le réseau ne compile pas de statistiques globales sur le nombre de citoyens desservis ou sur les problèmes que ces derniers doivent affronter. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) offre un service téléphonique d'aide aux consommateurs sans frais et une bibliothèque en ligne offrant des publications sur un vaste éventail de sujets, comme l'accès aux services financiers, les cartes de crédit, les prêts hypothécaires et l'assurance. L'ACFC produit aussi des brochures et des documents pour transmettre aux consommateurs de l'information sur des sujets comme la compréhension des droits du consommateur, le coût des services bancaires et des produits de crédit et la réglementation bancaire. D'autres organisations, comme l'Association des banquiers canadiens (ABC), la Fondation canadienne d'éducation économique, le Fonds d'éducation des investisseurs et les commissions des valeurs mobilières du Canada ont travaillé à la création d'outils éducatifs à caractère général, comme programmes d'étude pour les écoles, brochures et outils sur le web. De nombreuses ressources pédagogiques visent les étudiants des écoles publiques ou les adultes en formation possédant déjà quelques notions de base et la capacité d'avoir accès à l'information par des supports d'information généraux comme Internet ou les brochures distribuées dans les succursales des banques⁹.

Exemples de programmes de d'État intégrant la capacité financière

Inscriptions insuffisantes au Supplément de revenu garanti payé aux personnes âgées à faible revenu admissibles

Le Supplément de revenu garanti (SRG) est une prestation mensuelle versée aux résidents du Canada qui reçoivent la rente complète ou partielle de la Sécurité de la vieillesse et qui ont peu ou pas d'autres revenus. De nombreuses personnes âgées ne font pas de déclarations d'impôt parce qu'elles n'ont pas de revenu imposable ou à cause de problèmes de santé, mentaux ou physiques, déposent leur déclaration d'impôt en retard ou ne savent pas qu'elles sont admissibles à cause des divers paliers de revenu à prendre en compte et des autres renseignements requis. D'autres ne savent pas qu'elles sont admissibles au bénéfice des prestations ou ne sont pas certaines de l'être à cause du libellé des renseignements sur leur formulaire de déclaration d'impôt. On a estimé que plusieurs centaines de milliers de personnes âgées admissibles ne recevaient pas le SRG (Statistique Canada, 2005).

Dans le but d'essayer de corriger la situation, le gouvernement fédéral a décidé de cibler les personnes potentiellement admissibles. Développement social Canada poste maintenant des formulaires de demande remplis à des citoyens potentiellement admissibles. Le Ministère estime que 50 % des personnes rejointes ont adhéré au programme¹⁰. Des efforts sont aussi consentis afin de cibler les citoyens qui ne déposent pas de demande, notamment les sans-abri, les personnes recevant des soins en établissement et les Autochtones.

C'est un pas dans la bonne voie, mais il serait possible d'éliminer quelques problèmes en simplifiant encore plus le programme. Par exemple, on pourrait considérer la déclaration d'impôt comme une demande remplie. On peut aussi se demander si des mesures semblables sont prises pour les prestations de veuve, l'admissibilité au Régime de pensions du Canada et d'autres prestations de l'État destinées aux retraités. Deux points importants restent à éclaircir sur le plan démographique.

Bon d'études et sensibilisation en matière de capacité financière

Depuis 1998, le gouvernement du Canada accorde une subvention aux familles afin de leur permettre d'économiser en vue des études postsecondaires de leurs enfants. En effet, le gouvernement verse aux titulaires admissibles de REEE 20 cents pour chaque dollar déposé dans le régime jusqu'à concurrence d'une subvention de 400 \$ par année ou 7 200 \$ à vie pour l'enfant. Des évaluations de l'utilisation du Bon d'études canadien ont permis de constater que la majorité des bénéficiaires proviennent de familles dont le revenu est égal ou supérieur à 80 000 \$. Selon la définition du gouvernement du Canada lui-même, il s'agit de familles à revenu élevé. Selon les enquêtes de Statistique Canada, plus de 83 % des enfants de ces familles suivraient de toute façon des études postsecondaires, sous une forme ou sous une autre.

Le Bon d'études canadien existe depuis 2004. Les enfants des familles à faible revenu du Canada nés à partir de 2004 peuvent recevoir un bon d'études forfaitaire de 500 \$ pour les études postsecondaires, soit les études universitaires et collégiales et la formation technique. Le gouvernement versera aussi un complément monétaire annuel de 100 \$ pour l'éducation en vue des études postsecondaires aux enfants à faible revenu admissibles. Le bon et le complément monétaire seront versés dans un REEE offert par des fournisseurs de services financiers, soit les banques, les sociétés de fiducie et les caisses populaires.

Pour compléter ce nouveau programme et garantir qu'il rejoint le public cible, les dispositions législatives pertinentes ont prévu que Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) investisse dans une stratégie de sensibilisation communautaire afin de favoriser le renforcement de la capacité financière grâce au bon et au complément monétaire. Lenore Burton, directrice générale du Programme national d'alphabétisation, a déclaré à la conférence que cette mesure équivalait à reconnaître que la réussite de ce programme reposera sur la capacité de la population cible d'en comprendre les avantages et d'être en mesure d'ouvrir et d'utiliser un REEE. Le Ministère a estimé que les organisations communautaires étaient les meilleurs intermédiaires permettant de rejoindre le segment ciblé de la population.

ACTIVITÉS ET MÉCANISMES INTERNATIONAUX VISANT LES STRATÉGIES NATIONALES DE RENFORCEMENT DE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE

Au Canada, la responsabilité de garantir un accès facile aux services financiers incombe à la fois aux organismes fédéraux et provinciaux responsables de la protection des consommateurs. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada et le Bureau de la concurrence ont de par la loi des responsabilités dans ce domaine qui s'appliquent aux entreprises de compétence fédérale. À l'intérieur du gouvernement fédéral, Le Bureau de la consommation d'Industrie Canada exploite le site web Carrefour des consommateurs qui offre des liens avec de l'information générale, de la législation, des renseignements sur la protection du consommateur provenant d'autres ministères et les résultats de recherches sur la consommation. Par les fonds qu'il consacre à la recherche, il aide les organisations sans but lucratif à faire de la recherche sur les questions pertinentes touchant les droits des consommateurs, habituellement liées à l'élaboration de priorités législatives ou de nouvelles lois.

Les gouvernements provinciaux assument de plus grandes responsabilités en matière de protection du consommateur. Toutes les provinces ont adopté des lois sur la protection du consommateur et ont créé des bureaux ou ministères qui gèrent les plaintes. L'existence et l'efficacité des mécanismes de plainte varient d'une province à l'autre, tout comme l'importance politique relative de cette question.

Les partisans du renforcement de la capacité financière comme les partisans de la protection du consommateur soutiennent tous que des mécanismes législatifs réglementaires s'imposent afin de garantir que les consommateurs ne soient pas floués, mais les partisans du renforcement de la capacité financière affirment qu'il faut adopter des programmes supplémentaires afin de garantir que les particuliers sont en mesure de se tirer d'affaire dans le labyrinthe des services financiers et gouvernementaux. Les participants à la conférence ont entendu les exposés de conférenciers des États-Unis et du Royaume-Uni qui ont parlé du rôle des organismes gouvernementaux dans la coordination de la recherche et de l'adoption de politiques par l'État dans le domaine concernant la capacité financière.

Méthodes internationales

Les participants à la conférence ont été informés au sujet des méthodes d'autres pays en matière de collecte de renseignements sur la capacité financière. Premièrement, le travail effectué à ce jour par la Réserve fédérale américaine constitue un exemple de la façon dont une bonne collecte de données peut améliorer les connaissances sur un problème et enrichir les mesures prises par les institutions et le législateur. Deuxièmement, la Financial Services Authority du Royaume-Uni a élaboré un moyen d'enquête qui saisit efficacement les niveaux relatifs de capacité financière. Ces deux exemples démontrent qu'il est important de posséder une compréhension théorique claire du problème pour être en mesure de bâtir un instrument d'enquête qui permet de recueillir des données pertinentes en matière d'élaboration de politiques.

États-Unis

Aux États-Unis, la Réserve fédérale américaine utilise le Survey of Consumer Finances (enquête sur les finances des consommateurs) et le Survey of Consumers (enquête auprès des consommateurs) de l'Université du Michigan pour examiner le lien entre l'expérience et les connaissances dans le domaine financier d'une part et, d'autre part, les comportements dans ce domaine¹¹. Ces enquêtes ont fourni aux chercheurs un ensemble de connaissances statistiquement valides, complètes et à caractère national. Les chercheurs essaient de recenser des comportements spécifiques dans le domaine financier, les caractéristiques des ménages affichant ces comportements et les préférences pédagogiques des ménages. Pour ce faire, ils font le suivi de la compréhension des concepts financiers et de la façon dont cette connaissance est appliquée à l'utilisation réelle de produits financiers. L'enquête évalue les connaissances dans le domaine financier et leur utilisation à partir des aptitudes très rudimentaires de gestion de l'argent, comme le suivi des dépenses et le paiement des factures, à des aptitudes plus complexes, comme la diversification des placements. Ils

essaient aussi de définir de quelle façon les citoyens s'informent au sujet des questions financières en faisant le suivi des sources d'information financière utilisées.

Ces données peuvent ensuite être utilisées pour explorer les types de comportements et les modes de compréhension dans le domaine financier. Les chercheurs doivent faire le lien entre compréhension de la réalité financière et comportements dans ce domaine au moyen de déterminants comme le revenu, le niveau de scolarité, la propriété d'une maison, l'âge, la race, l'origine ethnique, l'état civil et le sexe. Ils peuvent ensuite créer des indices de comportements dans le domaine financier qui segmentent les questions et comportements dans divers domaines de la gestion financière. Ces comportements sont classés par ordre de complexité, en commençant par la gestion des liquidités, en passant ensuite à l'épargne et en terminant par les placements. Ce classement leur permet de segmenter les ménages en grappes selon le type de renseignements dont ils ont besoin et les stratégies pédagogiques privilégiées. Grâce à ces données, les chercheurs peuvent déterminer le besoin relatif d'information par sous-groupe, la relation entre les niveaux de connaissance objective sur la réalité financière et l'utilisation des produits dans ces ménages, de même que l'efficacité des diverses préférences pédagogiques et méthodes d'exécution des programmes.

Royaume-Uni

L'organisme britannique de réglementation des services financiers, la Financial Service Authority (FSA), a récemment commandé une [TRADUCTION] « étude de référence complète pour établir l'état actuel de la capacité financière des citoyens au Royaume-Uni »¹². C'est une tentative de produire un instrument d'enquête fiable fondé sur un modèle théorique solide.

Ce projet fait suite à des travaux quantitatifs et qualitatifs antérieurs commandés par la FSA qui ont fait ressortir un niveau relativement faible de capacité financière parmi les consommateurs. Les enquêtes quantitatives précédentes portaient sur divers aspects de la capacité financière comme la compréhension subjective, les sources de conseils, de même que la bonne et la mauvaise utilisation des produits, sans toutefois dresser un portrait plus général. Des recherches qualitatives antérieures ont cherché à comprendre de quelle façon les citoyens font le lien entre leurs comportements financiers et le monde financier qui

les entoure. Cependant, aucune de ces études n'a permis de fournir une mesure générale de la capacité financière.

En collaboration avec le Personal Finance Research Centre (centre de recherche sur les finances personnelles) de l'Université de Bristol, la FSA a entrepris des consultations initiales à l'été 2004 sur la portée d'un nouvel outil d'enquête et la méthodologie à suivre. Par suite de ces consultations, un examen de la recherche existante sur la capacité financière et une proposition de nouvelle étude de référence ont été élaborés et présentés à un groupe de référence formé d'experts. L'enquête a ensuite fait l'objet d'essais auprès de groupes de discussion, à la fois auprès des segments à faible revenu et à revenu élevé, et au moyen d'entrevues individuelles en profondeur. Ce travail a été complété par des groupes de discussion et des entrevues visant spécifiquement les minorités ethnoculturelles. Les chercheurs ont fait l'essai de différentes méthodes de collecte de renseignements et de diverses versions d'une enquête¹³.

L'enquête, dans sa version définitive, comportait des questions dans quatre domaines, questions touchant dans chaque cas les connaissances et la compréhension, les compétences et la confiance ainsi que les attitudes.

- **Gestion de l'argent** : Capacité de vivre selon ses moyens.
- **Planification** : Faire face aux imprévus et constituer des provisions pour le long terme.
- **Faire des choix** : Connaître les produits et services financiers offerts et être en mesure de choisir ceux qui sont les plus appropriés.
- **Obtenir de l'aide** : Recueillir de l'information soi-même ou par l'intermédiaire de tiers.

L'enquête a été menée en 2005 et les résultats devraient être rendus publics en 2006.

Stratégies nationales d'amélioration de la capacité financière

Si le Canada décide que la capacité financière est une question importante liée aux politiques publiques, il devra examiner de quelle façon d'autres pays ont commencé à agir dans ce domaine, soit en définissant, en concevant et en structurant les outils de soutien et les programmes. Ces études de cas nationales donnent des exemples de mécanismes d'élaboration de ces stratégies et de renforcement de l'engagement du secteur public, du secteur privé et des citoyens.

États-Unis

Les connaissances sur la réalité financière et la compréhension de cette dernière représentent une question importante aux États-Unis depuis plusieurs décennies, principalement dans le domaine de l'éducation économique. Récemment, cette question a acquis une notoriété encore plus grande lorsqu'elle a entraîné l'adoption de lois par le gouvernement fédéral et ceux des États. Ces mesures législatives sont appuyées par des recherches poussées et pertinentes en matière de politiques réalisées par la Réserve fédérale américaine.

La loi de 2003 dite *Fair and Accurate Credit Transaction Act* a créé la Congressional Financial Literacy and Education Commission (commission du Congrès sur la littératie et l'éducation financières), un groupe interagence de 20 ministères et organismes fédéraux présidé par le Secrétaire au Trésor des États-Unis. L'Office of Financial Education (bureau de l'éducation financière) du Département du Trésor des États-Unis offre un soutien aux activités de la Commission. Son mandat consiste à encourager les efforts du secteur public et du secteur privé en vue de la promotion de la littératie financière, à coordonner les activités d'éducation financière du gouvernement fédéral et à élaborer une stratégie nationale de promotion de la littératie financière chez l'ensemble des consommateurs des États-Unis.

La Commission a pour objectif de donner aux Américains l'accès aux programmes d'éducation financière qui les aident à acquérir des connaissances et des compétences pratiques leur permettant d'effectuer des choix financiers éclairés tout au long de leur vie (Iannicola, 2005). Le groupe a adopté une stratégie de collaboration avec les fournisseurs actuels d'outils de littératie financière à l'extérieur du secteur public qui prévoit aussi une meilleure coordination de ces initiatives et un meilleur appui à ces dernières. À cette fin, il a proposé des lignes directrices devant s'appliquer à des programmes d'éducation financière réussis visant le contenu, l'exécution, les répercussions et la durabilité. Pour ce faire, il élabore des principes et pratiques qui feront en sorte que les programmes d'éducation financière soient faciles à reproduire, qu'ils aient de larges répercussions et qu'ils revêtent un caractère durable.

La Commission a demandé que les programmes soient mis en œuvre par l'intermédiaire d'organisations locales afin que soient utilisées efficacement les ressources communautaires, notamment humaines, ce qui entraînera une mise en œuvre plus efficace.

En ce qui a trait au contenu, la Commission a recensé quatre grands domaines d'éducation financière : épargne de base, gestion du crédit, accession à la propriété et planification de la retraite. Ce sont les quatre assises fondamentales de la sécurité financière. Les programmes doivent aussi être adaptés au public cible, donc tenir compte de la langue, de la culture, de l'âge et de l'expérience.

Afin d'évaluer et de garantir la réussite, la Commission conseille aux responsables des programmes d'éducation financière d'assurer un suivi auprès des participants afin de renforcer les messages qui sont communiqués et de garantir que les participants seront en mesure d'utiliser les compétences transmises. Cette stratégie d'évaluation repose en bonne partie sur l'élaboration de mesures permettant de révéler les répercussions positives sur les attitudes, les connaissances ou les comportements des participants au moyen de tests, de sondages ou d'autres moyens objectifs d'évaluation.

Enfin, pour que les programmes d'éducation financière accomplissent pleinement leur mandat, il faut leur accorder un soutien plus grand par l'intermédiaire d'un appui financier permanent, d'un soutien législatif ou de leur intégration aux programmes scolaires réguliers.

À la conférence, Dan Iannicola Jr, sous-secrétaire adjoint à l'éducation financière (Deputy Assistant Secretary for Financial Education), a souligné le lancement d'un numéro sans frais et d'un site web¹⁴ comme premières étapes dans la coordination des activités fédérales sur le terrain en matière d'éducation financière. Le but de ces services par téléphone ou par Internet est d'offrir des ressources faciles d'accès et de coordonner la présentation de matériel éducatif en provenance de toute la gamme des organismes fédéraux intéressés aux questions financières et aux marchés financiers.

À l'heure actuelle, rien n'indique si l'éducation financière obtiendra le soutien financier et législatif fédéral requis pour créer le vaste éventail d'occasions en matière de formation et de conseils dont pourraient profiter tous les Américains, conformément aux recommandations de la Commission.

L'intérêt nouveau et grandissant des États en matière d'éducation financière est aussi digne de mention. Comme l'a souligné Matthew Fellowes, de la Brookings Institution, les législatures des États font plus d'expérimentation en adoptant des politiques innovatrices et en favorisant les innovations sur le marché afin d'améliorer les

possibilités de sécurité financière pour les citoyens à faible revenu. L'éducation financière devient un moyen de doter les citoyens d'outils leur permettant d'affronter les pressions économiques et sociales. Le nombre de lois sur l'éducation financière dans les États est passé à 29 en 2004 contre aucune en 1990 (Fellowes, 2005). Il reste à savoir si ou de quelle façon ces mesures législatives des États s'harmonisent avec les nouvelles activités nationales dans ce domaine ou les complètent.

Le gouvernement fédéral des États-Unis a choisi de créer le cadre d'un vaste système national d'éducation financière s'appuyant sur les programmes communautaires existants. Les programmes d'études, les activités d'apprentissage et les meilleures pratiques de ces programmes, avec les activités d'évaluation et de suivi qui les accompagnent, doivent constituer la base d'une stratégie d'éducation financière de plus grande portée. On devrait examiner de plus près les façons d'adopter une méthode semblable au Canada.

Royaume-Uni

Au Royaume-Uni, les politiques de l'État ont favorisé la capacité financière et, plus récemment, la Financial Services Authority a pris la question en main. En 2003, l'organisme a publié un rapport ayant pour objet de lancer une stratégie nationale sur la capacité financière (FSA, 2003) et, depuis lors, elle a adopté une série de projets pour mettre en œuvre cette stratégie. Ces projets comprennent l'enquête de référence dont il a été question plus tôt dans le présent rapport, de même qu'une série de projets pilotes dans diverses collectivités du Royaume-Uni. La mise en œuvre de la stratégie est menée par un groupe directeur national présidé par le directeur de la FSA et composé de divers intervenants de l'État, du secteur public, du secteur privé et du secteur communautaire et bénévole.

Comme première activité, ce comité directeur national a mené une évaluation de l'environnement afin de trouver les sources existantes d'information, de formation et de conseils sur la capacité financière au Royaume-Uni. Le comité directeur a ensuite défini deux objectifs : découvrir de quelle façon obtenir de meilleurs résultats des sources existantes dans le domaine de la capacité financière au Royaume-Uni et trouver des moyens d'accroître l'investissement global dans les ressources liées à la capacité financière au Royaume-Uni.

Afin de combler les lacunes et de tirer profit des occasions recensées dans le cadre de la première évaluation, le comité directeur a établi sept priorités qui doivent orienter les initiatives actuelles et futures en matière de capacité financière, y compris les projets pilotes visant à évaluer de nouveaux modèles d'intervention.

- Utiliser les écoles comme lieu de transmission d'information sur la capacité financière aux étudiants par l'intermédiaire des programmes d'études nationaux. En effet, on possède déjà beaucoup de données sur ce qui fonctionne bien dans ce domaine et le véritable défi consiste plus à mieux faire ressortir les éléments pertinents du programme d'études et à communiquer les meilleures pratiques.
- Cibler les jeunes adultes au moment où ils entrent dans l'éducation postsecondaire et sur le marché du travail. Donner aux jeunes la possibilité de mieux vivre la transition de l'école au travail et de gérer avec succès leurs nouvelles responsabilités financières.
- Informer les familles au sujet des programmes, y compris notamment au sujet du programme universel de constitution d'actifs Child Trust Fund et accorder un soutien aux parents, particulièrement aux parents seuls et aux familles à faible revenu.
- Dans le milieu de travail, se concentrer sur la façon de transmettre la capacité financière, particulièrement dans le contexte où de nombreux employeurs passent de programmes à prestations déterminées à des systèmes plus souples, fondés sur des comptes, en matière d'avantages sociaux fournis par l'employeur.
- Examiner toute la question des retraites, un domaine dont se charge le Department for Work and Pensions (ministère du Travail et des Pensions), liée aussi à la réforme des pensions et à la disparition progressive des programmes à prestations déterminées en milieu de travail.
- S'assurer que les consommateurs sont mieux informés et prêts à utiliser le crédit sous diverses formes (prêts hypothécaires, cartes de crédit, prêts personnels) et élaborer un test objectif d'endettement afin de prédire les problèmes financiers graves que peut vivre un consommateur.
- Diffuser des conseils à caractère général. Sous la direction de la FSA, examiner le rôle des politiques dans la fourniture aux consommateurs d'un accès à des conseils gratuits et objectifs à l'extérieur du secteur des services financiers.

Complétant les résultats de l'enquête de référence de la FSA, un rapport public relatif à cette phase de la Stratégie nationale sur la capacité financière devrait paraître au début 2006. Ce rapport définira l'orientation que prendra la phase suivante de la stratégie et proposera de nouvelles structures institutionnelles qui la soutiendront.

Dans plusieurs cas, ces projets pilotes ont été financés par la FSA; cependant, d'autres intervenants, y compris des ministères et au moins une grande institution financière du secteur privé, ont participé au financement des projets pilotes dont les auteurs devraient présenter un rapport, premièrement aux divers groupes de travail et, à terme, au comité directeur national plus tard en 2005.

Le contexte canadien est bien sûr très différent de celui du Royaume-Uni. Par exemple, la répartition des domaines de compétences entre les

gouvernements fédéral et provinciaux est bien plus complexe. De plus, les ressources existantes au Canada, tant du secteur public que du secteur privé, à l'appui d'une stratégie aussi ambitieuse et complète pourraient non plus ne pas soutenir la comparaison. Cependant, la stratégie utilisée au Royaume-Uni présente un modèle intéressant pour le Canada. Elle a réussi à faire participer les intervenants de tous les secteurs de façon notable et productive. Elle a aussi permis d'établir des domaines prioritaires et a investi des ressources stratégiques afin d'obtenir des résultats à l'égard de chacune de ces priorités. Mais, ce qui est peut-être plus important, elle a fait de la capacité financière une question d'importance nationale au Royaume-Uni et a établi des structures et processus afin d'encadrer les progrès futurs dans ce domaine.

PROCHAINES ÉTAPES : VERS L'ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE RELATIVE À LA CAPACITÉ FINANCIÈRE POUR LE CANADA

Si la capacité financière, comme le présent document l'a établi, est un ensemble essentiel d'aptitudes à la vie quotidienne pour chacun d'entre nous, alors l'objectif final devrait être de s'assurer que tous les Canadiens ont accès à de l'information, à de l'éducation et à des conseils adéquats en matière de capacité financière. Il faudrait effectuer des recherches afin de décrire et de diagnostiquer avec plus d'exactitude les problèmes à régler. Les structures institutionnelles devront soutenir les activités d'innovation pouvant produire des solutions et en faire l'essai, de façon à enrichir des politiques durables. Dans la création de cet environnement favorable, les gouvernements, le secteur privé, le secteur communautaire et bénévole de même que tous les Canadiens ont un rôle à jouer.

Établir un programme de recherche

Pour mieux comprendre la nature et la portée du problème de la capacité financière inadéquate au Canada, d'autres activités de recherche s'imposent. La recherche devrait se répartir en trois volets :

- Évaluer l'état actuel de la capacité financière au Canada, tant du côté de l'offre que de la demande.
- Examiner la relation entre la capacité financière et les domaines connexes (y compris littératie de base, inclusion financière et sécurité financière) et documenter les différences et particularités entre les sexes.
- Soutenir l'innovation par des investissements qui permettront de trouver des moyens d'améliorer l'accessibilité et l'efficacité de l'éducation, de l'information et des conseils en capacité financière.

Lacunes en données sur les besoins, exigences et préférences des consommateurs

Statistique Canada fait déjà la collecte de renseignements sur les finances des ménages et pourrait évaluer l'état de la capacité financière des citoyens au Canada. Outre Statistique Canada, un petit nombre d'organisations du secteur privé et du secteur communautaire et bénévole ont tenté d'évaluer divers aspects des connaissances financières et de la confiance dans le domaine financier auprès

de certains groupes de consommateurs canadiens, mais on a encore besoin d'une source fiable et objective d'information sur la capacité financière des consommateurs au Canada.

On pourrait combler cette lacune en matière de données d'au moins une des trois façons suivantes :

- On pourrait établir un portrait complet en réunissant les données d'études et d'enquêtes existantes, notamment l'Enquête sur l'alphabétisation et les compétences des adultes, l'Enquête sur la sécurité financière et l'Enquête sur les dépenses des ménages. Cependant, cette façon de faire pourrait ne pas être adéquate à cause des types de variables exclus et parce qu'elle pourrait passer à côté de différences importantes en matière de capacité financière entre divers segments de la population.
- On pourrait aussi ajouter des questions à des enquêtes existantes et futures touchant la capacité financière. À l'occasion de la prochaine itération de l'Enquête sur la sécurité financière, il pourrait être indiqué de poser des questions sur l'accès à l'information financière, les modes de prise de décisions à caractère financier et la confiance des gens à cet égard.
- L'enquête de référence mise en œuvre au Royaume-Uni pour la FSA offre un modèle utile qui peut être repris au Canada. La FSA a indiqué être prête à transmettre le modèle d'enquête aux parties intéressées, ce qui pourrait réduire considérablement les investissements requis pour créer un outil d'enquête entièrement nouveau pour utilisation au Canada. C'est une autre option qui mérite examen. D'autres organismes fédéraux, comme l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et le Bureau de la consommation du gouvernement fédéral, pourraient avoir un rôle à jouer.

Peu importe la méthode retenue, les besoins en information des responsables de l'élaboration des politiques, des chercheurs et des praticiens ne pourront être comblés qu'au moyen d'un réservoir de données suffisamment vaste pour aborder les trois dimensions de la capacité financière au sein de la population, suffisamment détaillé pour

permettre l'analyse par segment de la population (y compris selon l'âge, le revenu, le patrimoine, le niveau de scolarité, la région, etc.) et pouvant être repris périodiquement afin de permettre l'analyse des changements faisant suite aux interventions en matière de politiques et de programmes.

À l'extérieur des enquêtes à grande échelle de Statistique Canada, la recherche devrait s'appuyer sur la base limitée mais incontournable de données recueillies auprès du petit réseau de praticiens des organismes communautaires afin d'aborder les questions clés qui vont plus loin que repérer ceux qui possèdent telle ou telle capacité financière au Canada pour se pencher sur les points suivants :

- Modes de compréhension par les consommateurs de la valeur de la capacité financière.
- Modèles des préférences des consommateurs concernant la diffusion de l'information, de la formation et des conseils dans le domaine financier, dans le but de mieux comprendre les différences par types de supports, d'étapes ou d'événements de la vie ou de suivi et les autres facteurs qui peuvent influencer le recours aux services relatifs à la capacité financière.
- Répartition actuelle (et future) de la prestation de services touchant l'information, la formation et les conseils dans le domaine financier, dans le but de recenser les lacunes et de mettre les innovations en évidence.
- Relation entre capacité financière et autres éléments des compétences de base, y compris numératie et littératie et examen de la question de savoir si la définition de la littératie doit être élargie pour englober les questions financières.
- Évaluer les répercussions des divers types d'interventions dans la fourniture d'information, de formation et de conseils à caractère financier, y compris notamment les réseaux d'apprentissage communautaires, l'apprentissage dans les établissements d'enseignement, les taux d'apprentissage et la fourniture de services juste à temps.
- Classer et diffuser les meilleures pratiques dans la conception et l'exécution de programmes, en mettant un accent particulier sur les groupes difficiles à rejoindre où l'apprentissage par l'intermédiaire d'organisations communautaires peut être particulièrement indiqué.
- Passer en revue les données existantes des recherches et de la pratique dans des pays (surtout de l'OCDE) comme le Royaume-Uni, la France, l'Australie et les États-Unis, dans le but d'informer les responsables canadiens de l'élaboration des politiques et de participer aux activités internationales de plus en plus nombreuses d'échange d'information et de dialogue.

Pour appuyer cet ambitieux programme de la recherche à venir, plusieurs intervenants ont un rôle à jouer. Parmi les principaux joueurs, notons les gouvernements et les organismes indépendants comme le Secrétariat national à l'alphabétisation, Industrie Canada, le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, de même que les gouvernements provinciaux et des donateurs d'organismes de bienfaisance et du secteur privé. Les organisations bénévoles devraient jouer un rôle actif dans la promotion et la mise en œuvre de cet ordre du jour en matière de recherche, particulièrement lorsque la recherche est plus directement liée à leurs capacités en matière d'innovations communautaires et d'apprentissage communautaire.

Priorités des politiques publiques et des programmes

Pour que soit atteint l'objectif d'une amélioration de la capacité financière de tous les Canadiens, il faut que les gouvernements à tous les niveaux l'intègrent entièrement aux politiques et aux programmes qu'ils élaborent et mettent en œuvre. L'État n'a pas à assumer toute la responsabilité de l'augmentation de la capacité financière au Canada; en effet, cette responsabilité est partagée entre les gouvernements, le secteur privé, le secteur bénévole et les Canadiens eux-mêmes qui doivent être prêts à investir dans leur propre perfectionnement. Dans le domaine de la capacité financière, le rôle de l'État devrait plutôt se diviser en trois volets :

1. Animer un dialogue réel qui fait de la capacité financière une question centrale – comme cela fut le cas pour la littératie de base – et utiliser son poids et ses capacités, de même que ceux des organismes d'État, pour amener les secteurs privé et bénévole à participer au projet. On pourrait le faire en s'inspirant de l'exemple de la Commission du Congrès des États-Unis ou, de préférence peut-être, du National Financial Capability Steering Group du Royaume-Uni et de ses divers groupes de travail secondaires. Les gouvernements (fédéral, provinciaux, territoriaux et locaux) devraient créer un lieu permanent de dialogue véritable afin d'établir des consensus parmi les intervenants sur la nature et l'importance du défi et de diffuser les idées sur la meilleure façon de le relever.
2. Soutenir la recherche et l'innovation, de la façon exposée ci-dessus.
3. Intégrer la capacité financière aux activités courantes d'élaboration des politiques et d'exécution des programmes des gouvernements.

Les gouvernements disposent de plusieurs occasions concrètes d'agir afin d'améliorer le soutien relatif à la capacité financière offert aux Canadiens.

Le rôle du gouvernement fédéral

- Saisir les occasions et faire en sorte que ses propres programmes et services soient plus accessibles et compréhensibles pour tous les Canadiens. Le lancement récent de Service Canada, nouveau guichet unique de services et réseau de diffusion de l'information concernant de nombreux programmes fédéraux, en fournit l'occasion. Le gouvernement fédéral s'est engagé à offrir des services personnalisés et de l'information facile à comprendre concernant un vaste éventail de programmes allant des prestations fédérales de soutien au revenu aux programmes d'emploi et même à la mise en œuvre de l'Initiative nationale pour les sans-abri. La prestation des services et l'information doivent tenir compte des divers degrés de capacité financière des Canadiens qui sont visés et permettre la transmission de renseignements de base transférables sur la réalité financière afin d'offrir aux clients des occasions d'apprentissage. La stratégie de vulgarisation relative au Bon d'études canadien est un exemple qu'il pourrait être bon de reprendre dans d'autres domaines.
- Dans le cadre de l'examen obligatoire de la législation sur les institutions financières au Canada, qui se déroulera en 2006, le ministère des Finances a déjà mentionné qu'il considérerait comme une priorité une amélioration de la protection des intérêts des consommateurs. Il est vrai que la communication de renseignements, dont l'importance a déjà été soulevée dans le document de consultation préalable, constitue un élément fondamental de la protection du consommateur, et il faut aussi préparer les consommateurs de façon à ce qu'ils puissent comprendre à fond les renseignements divulgués par les institutions financières et prendre des décisions éclairées, sérieuses et fondées au sujet des produits et services. La formation de consommateurs avertis pourrait être une autre façon de protéger les citoyens contre les services financiers parallèles prédateurs et, à ce jour, non encore réglementés.

Le rôle des gouvernements provinciaux

- Remettre dans les programmes d'études publics l'éducation universelle à la capacité financière afin que tous les enfants acquièrent les connaissances, les compétences et la confiance dont ils auront besoin pour organiser leur vie sur le plan financier. Même si de nombreuses provinces incorporent des matières

à caractère financier et économique à leurs programmes d'études secondaires, les provinces pourraient leur accorder une plus grande priorité et les intégrer vraiment aux programmes d'études, en lien direct avec le développement de l'enfant, dans les toutes premières années d'études, en prévoyant des ressources et un soutien adéquats pour les enseignants.

- Offrir le soutien en renforcement de la capacité financière (soit par la fourniture directe de services ou par l'aiguillage vers des organismes de l'extérieur) aux bénéficiaires intéressés de l'aide sociale afin de les aider à planifier et à atteindre l'objectif de l'autosuffisance durable.

Le rôle de tous les gouvernements

- Les nouveaux programmes et transferts directs aux Canadiens devraient, comme le Bon d'études canadien et le Alberta Centennial Education Savings Plan, comprendre des stratégies de sensibilisation qui feront en sorte que plus de Canadiens savent qu'ils sont admissibles à un programme et qu'ils disposent de l'information et de la confiance nécessaires pour y avoir accès et l'utiliser. La méthode utilisée par le Bon d'études canadien, qui consiste à faire intervenir des organismes communautaires, est digne de mention et inspirera la conception future des programmes.
- L'examen et la révision des renseignements transmis aux Canadiens au sujet des programmes, services et prestations de l'État, de même que leur coordination, ne devraient pas remplacer les règles équitables et cohérentes des programmes, mais feraient en sorte que les programmes et les services existants seraient plus compréhensibles pour un plus grand nombre de Canadiens, y compris ceux qui doivent relever les plus grands défis en matière de capacité financière. Il s'agirait de veiller à ce que les clients puissent se retrouver plus facilement à l'intérieur des programmes gouvernementaux existants, y compris lorsqu'ils ne possèdent pas la capacité financière minimum, tout en reconnaissant le fait que même le programme le plus simple exigera toujours des clients un certain niveau de capacité financière. Le gouvernement fédéral devrait aussi profiter de cette réforme pour recenser les programmes et services que les Canadiens ont le plus de difficulté à comprendre et utiliser efficacement cette information en l'intégrant à la conception de ses propres politiques et programmes afin de garantir que la responsabilité soit véritablement partagée entre tous les Canadiens et les gouvernements qui sont à leur service.

- Examiner, réviser et coordonner l'information sur la capacité financière déjà diffusée aux Canadiens par les gouvernements et les organismes de l'État afin d'en évaluer la portée et l'accessibilité. Plusieurs organismes d'État et quasi-gouvernementaux fournissent déjà quelques renseignements financiers de base aux consommateurs. Par exemple, pour n'en nommer que quelques-uns, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, les ministères des affaires des consommateurs des provinces, le Bureau de la consommation d'Industrie Canada et Citoyenneté et Immigration. Cependant, un examen superficiel des documents d'information actuels des gouvernements donne à penser que l'information peut souvent être répétitive, pas très accessible (à cause de problèmes de littératie, de la technologie et d'autres obstacles) et trop passive. Idéalement, ces sources d'information du secteur public sur la capacité financière devraient faire agir de façon plus dynamique les citoyens aux moments importants de leur vie où la capacité financière devient plus importante (p. ex., se retrouver en chômage, planifier des études supérieures, acheter une maison) afin d'éviter une débâcle financière et transmettre l'information en utilisant un plus large éventail de méthodes afin de rejoindre un plus vaste segment de la population. Une commission interministérielle semblable à la Congressional Financial Literacy and Education Commission pourrait être créée.

Le rôle du secteur privé

Les participants à la conférence ont entendu les exposés de plusieurs conférenciers du secteur privé qui traitaient des effets positifs sur leur rentabilité de la présence de consommateurs disposant d'une capacité financière plus forte, de même que de la valeur ajoutée que le secteur privé peut fournir afin d'améliorer la capacité financière. Il est aussi bon de noter que le secteur privé au Royaume-Uni a investi beaucoup de ses propres fonds afin de faire l'essai de moyens innovateurs de prestation de services liés au renforcement de la capacité financière. Au Canada aussi, le secteur privé doit continuer à jouer son rôle d'intervenant actif et engagé dans le dialogue sur le renforcement de la capacité financière et les interventions dans ce domaine.

- Dans le secteur très spécialisé des services et des conseils financiers, ce rôle comprend notamment se pencher sur les façons d'élargir l'information financière, la formation et les conseils déjà fournis aux clients de façon à rejoindre les groupes de clients qui, jusqu'à

maintenant, ont été moins desservis. On pourrait le faire dans le cadre de la prestation des services des entreprises mais, pour véritablement rejoindre les groupes négligés, il faudra établir des partenariats avec des organisations du secteur public et du secteur communautaire et bénévole.

- Dans d'autres secteurs, les employeurs (petites, moyennes et grandes entreprises) peuvent investir dans le renforcement de la capacité financière par l'intermédiaire d'activités d'apprentissage et de services en milieu de travail offerts à leurs employés (et peut-être même aux familles des employés). Il faudra prendre des mesures afin de soutenir aussi les travailleurs autonomes et les petites entreprises dans ce domaine et, encore une fois, insister sur la nécessité d'une collaboration entre le secteur public, le secteur privé et le secteur communautaire et bénévole.

Le rôle du secteur communautaire et bénévole

Le secteur communautaire et bénévole au Canada occupe une place privilégiée qui lui permet de rejoindre les groupes de citoyens les plus difficiles à servir et les plus désavantagés au Canada, soit ceux qui courent probablement le plus de risques en matière de capacité financière, et de répondre à leurs besoins. Il existe déjà un groupe restreint d'organisations du secteur bénévole qui ont la capacité de fournir information, formation et conseils dans le domaine financier, notamment St. Christopher House à Toronto, le Mennonite Central Committee à Calgary et SEED Winnipeg. Il faut encadrer, développer et diffuser cette capacité de façon à ce qu'un réseau plus large d'organisations puisse rejoindre un plus grand nombre de Canadiens dans les collectivités où ils vivent. Le rôle du secteur bénévole dans le domaine du renforcement de la capacité financière devrait d'abord en être un d'agents d'exécution communautaires capables d'innover et d'inspirer les recherches, les politiques et les pratiques. Ces organisations auront besoin de ressources adéquates pour jouer ce rôle et devront établir de meilleurs réseaux entre leurs propres membres afin de diffuser les meilleures pratiques et les ressources. Comme l'a souligné Susan Pigott à la conférence, l'objectif devrait être de créer un système de fourniture de renseignements, de formation et de conseils à caractère financier qui soit aussi pertinent, perfectionné et complet que celui des conseillers privés qui exigent des honoraires, mais accessible pour tous les Canadiens. Au Royaume-Uni, le réseau national du Citizens' Advice Bureau est un exemple qui mérite d'être examiné de plus près parmi les options permettant d'atteindre l'objectif.

CONCLUSION

Le présent rapport, de même que le symposium dont il décrit les travaux, sont le point de départ d'une nouvelle série de discussions sur le renforcement de la capacité financière au Canada. Il semble exister un consensus suffisant selon lequel la capacité financière est un problème réel et urgent et que, à ce chapitre, les gouvernements, le secteur privé

et le secteur communautaire et bénévole, de même que les Canadiens eux-mêmes doivent en faire plus. À partir de maintenant, il faut agir, en commençant par un nouveau dialogue, enrichi par l'innovation et des données concrètes. Le présent rapport énonce quelques orientations pour l'avenir.

NOTES

- 1 Voir Braunstein et Welch (2002); Hilgert et Hogarth (2003). Pour l'OCDE, voir Smith (2005).
- 2 Pour les graphiques et les autres données sur les dépenses des ménages, voir Chawla (2005). Toutes les données statistiques sont tirées de Statistique Canada (2005), à partir des données de la même enquête.
- 3 Une excellente analyse sur les lacunes au niveau des données et l'information destinée au consommateur sont produits par Industrie Canada et disponibles à <<http://strategis.ic.gc.ca/epic/internet/inoca-bc.nsf/fr/ca02091f.html>>. Selon Industrie Canada : « les consommateurs forment un groupe diversifié. Il est donc difficile de généraliser à leur propos. Leurs désirs, besoins et capacités sont souvent extrêmement différents, selon leur âge, leur sexe, leur situation sociale, leur lieu de résidence et leur revenu. » Les données sur les préférences, les dettes et les dépenses des consommateurs devraient refléter ces diverses variations.
- 4 Définitions tirées de Buckland et Thibault (2005).
- 5 Pour une analyse actuarielle des taux d'intérêt réels, voir ACORN (2004).
- 6 Pour un examen des conflits de compétences actuels et des problèmes touchant la réglementation du secteur, voir Lawford. (2003: 39-46).
- 7 Pour des données détaillées sur l'entente relative aux comptes à frais modiques, voir ministère des Finances (2003).
- 8 Pour une liste complète de leurs activités dans ce domaine, voir <www.stchrishouse.org/get-involved/community-dev/community-social-policy/>.
- 9 Enquête sur ces projets et programmes réalisée par Deloitte Inc.
- 10 Communication personnelle avec un représentant de Développement social Canada, Ottawa, Ontario.
- 11 Pour consulter les résultats de l'enquête et avoir une idée plus précise de la méthodologie utilisée, voir Hogarth et coll. (2003).
- 12 Voir Royaume-Uni FSA (2005a).
- 13 Pour obtenir plus de renseignements sur la méthodologie de l'enquête, voir Royaume-Uni FSA (2005b).
- 14 1 888.MyMoney et <www.mymoney.gov>.

BIBLIOGRAPHIE

Remarque : Validité de toutes les adresses URL confirmée au 19 janvier 2006.

ACORN Canada. 2004. *Protecting Canadians' Interest: Reining in the Payday Lending Industry*, novembre.

Bayer, Patrick J., B. Douglas Bernheim et John Karl Scholz. 1996. *The Effects of Financial Education in the Workplace: Evidence from a Survey of Employers*, National Bureau of Economic Research, Working Paper n° 5655.

Biswas, Ashique. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.

Braunstein, Sandra et Carolyn Welch. 2002. « Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy. », *Federal Reserve Bulletin* (novembre).

Buckland, Jerry et Martin Thibault. 2005. *Fringe Banking in Winnipeg's North End*, Winnipeg Inner-City Research, mars.

Canada, ministère des Finances, 2003. « Les institutions réitèrent leur engagement de fournir des comptes à frais modiques », 21 juillet. <http://www.fin.gc.ca/tocf/2003/lowcost_f.html>.

Canada, Statistique Canada. *Le Quotidien*, 22 mars 2005. <<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/050322/q050322c.htm>>.

Chawla, Raj K. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.

Chevreau, Johnathan. 2002. « Investors Know Less than They Think: Two Thirds of 4,000 Canadians Flunk Financial Literacy Test », *National Post*, 19 septembre.

Clancy, Margaret, Michal Grinstein-Weiss et Mark Schreiner. 2001. *Financial Education and Savings Outcomes in Individual Development Accounts*, document de travail 01-2, St. Louis, Center for Social Development.

Clermont, Yvan, Richard Desjardins, Scott Murray et Patrick Werquin. 2005. *Apprentissage et réussites : Premiers résultats de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes*, Organisation de coopération et de développement économiques, mai.

Connolly, Chris et Khaldoun Hajaj. 2001. *Financial Services and Social Exclusion*, Financial Services Consumer Policy Centre, University of New South Wales.

Curry, Bill. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.

Dodge, David. 2003. « De l'éducation économique », allocution prononcée au dîner hommage David Dodge organisé par la Fédération canadienne d'éducation économique, Toronto, novembre 2003.

Duflo, Esther et William Gale, et coll. 2005. *Saving Incentives for Low- and Middle-Income Families: Evidence from a Field Experiment with H & R Block*, National Bureau of Economic Research, document de travail 11680, septembre.

Duvall, Robert. 2005. Exposé présenté à la conférence.

Fellowes, Matt. 2005. « Laboratories of Capitalism: How States Get the Market Right for Working Families », Federal Reserve 2005 Policy Summit – The Ownership Society, 23 juin 2005.

Ferguson, Mary et Janet Ferguson. 2004. *FMT Institute Feasibility Research Interim Report: Assessing Demand and the Feasibility of the Institute*. Rapport rédigé pour Social and Enterprise Development Innovations, Toronto.

Hilgert, Marianne A. et Jeanne M. Hogarth. 2003. « Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior », *Federal Reserve Bulletin*, juillet.

Hirad, A. et P.M. Zorn. 2001. *A Little Knowledge Is a Good Thing: Empirical Evidence of the Effectiveness of Pre-Purchase Home Ownership Counseling*, Freddie Mac Working Paper Series, août.

Hogarth, Jeanne M. et Hilgert, Marianne A. 2002. « Financial Knowledge, Experience and Learning Preferences: Preliminary Results from a New Survey on Financial Literacy », *Consumer Interest Annual Volume* 48.

Hogarth, Jeanne M., Sandra G. Beverly et Marianne A. Hilgert. 2003. « Patterns of Financial Behaviors: Implications for Community Educators and Policymakers », document présenté à la Federal Reserve System Community Affairs Research Conference en 2003, Washington, DC, mars 2003.

- Iannicola, Dan jr. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.
- Kerstetter, Steve. 2002. *Rags and Riches: Wealth Inequality in Canada*, Centre canadien de politiques alternatives, décembre.
- Kerton, Robert. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.
- Kerton, Robert R. et coll. 1998. *Les consommateurs et le secteur des services financiers, volume 1 : Principes, pratique et politique – l'expérience canadienne*, document de recherche préparé pour le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadiens, septembre.
- Lawford, John. 2003. *Pragmatic Solutions to Payday Lending: Regulating Fringe Lending and "Alternative" Banking*, The Public Interest Advocacy Centre, novembre.
- Lott, Sue. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.
- McCormick, Jim et coll. 2005. *Thrifty Scots?: Steps to Improve Financial Literacy*, Scottish Council Foundation, janvier.
- Rabbior, Gary. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.
- Saunders, Ron. 2005. *Lifting the Boats: Policies to Make Work Pay*, Vulnerable Workers Series – No.5, CPRN, juin.
- Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). 2004. *Capacité financière et pauvreté – Document de discussion*, Projet de recherche sur les politiques, juillet.
- Sherraden, Michael. 1991. *Assets and the Poor: Toward a New American Welfare Policy*, New York, M.E. Sharpe Inc.
- Shillington, Richard et John Stapleton. « Community Understanding Social Policy », <www.stchrishouse.org/get-involved/community-dev/community-social-policy>.
- Smith, Barbara. 2005. *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, OCDE, novembre.
- Statistique Canada. *Le Quotidien*, 21 octobre 2005. *Étude : Le Supplément de revenu garanti : qui n'en profite pas?* <<http://www.statcan.ca/Daily/Francais/051021/q051021b.htm>>
- Stow, Nancy. 2002. Exposé présenté devant la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, Toronto, avril 2002.
- Test des compétences essentielles dans le milieu de travail (TOWES). 2002. *Joint Venture. Investor Information Document Usability Review*, rédigé pour le Fonds d'éducation des investisseurs, mai.
- Royaume-Uni, FSA (Financial Services Authority). 2003. *Towards a National Strategy for Financial Capability*, novembre.
- . 2005a. « Spotlight on UK Baseline Survey for Financial Capability », reproduit à l'adresse suivante : <http://www.fsa.gov.uk/financial_capability/aprilnews/spotlight.html>.
- . 2005b. « Measuring Financial Capability: An Exploratory Study Update on the Baseline Survey », avril, <www.fsa.gov.uk/pages/about/media/notes/bn009.shtml>.
- Williams, Terri. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.
- Worrall, Paul. 2005. Exposé présenté à la conférence, reproduit à l'adresse suivante : <http://recherchepolitique.gc.ca/page.asp?pagenm=Financial_Capability0605_SLIDES>.

ANNEXE 1 : PROGRAMME

Les Canadiens et l'argent : Symposium national sur la capacité financière

Le 9 et le 10 juin 2005

Jeudi 9 juin 2005

- 9 h - 9 h 15 Observations préliminaires
- Animateur** James D. Hughes, *Old Brewery Mission*
- Conférenciers** Peter Nares, *SEDI*
Jean-Pierre Voyer, *Projet de recherche sur les politiques*
Bill Knight, *Agence de la consommation en matière financière du Canada*
- 9 h 15 - 10 h 30 De quoi s'agit-il? Concepts et questions
- Conférenciers** Robert Duvall, *National Council for Economic Education, États-Unis*
Garry Rabbior, *Fondation canadienne d'éducation économique*
Paul Worrall, *Financial Literacy, Basic Skills Agency, Royaume-Uni*
- Commentateur** Peter Hicks, *Développement social Canada*
- 10 h 30 - 10 h 45 Pause rafraîchissements
- 10 h 45 - 12 h 15 Quel est l'état de nos connaissances? Éléments de preuve sur la capacité financière
- Conférenciers** T. Scott Murray, *Institut de statistique de l'UNESCO*
Terri Williams, *Investor Education Fund, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario*
Jeanne Hogarth, *Federal Reserve Board, États-Unis*
- Commentatrice** Jennifer Robson-Haddow, *SEDI*
- 12 h 15 - 14 h Déjeuner et discours-programme
« Le facteur humain dans la prise de décision en matière économique »
- Conférencier** Eldar Shafir, *Université de Princeton, New Jersey*
- 14 h - 15 h Incidence générale et conséquences pour les consommateurs
- Conférenciers** Georges Ohana, *YMCA de Montréal*
Robert Kerton, *Université de Waterloo*
Richard Shillington, *Tristat Resources*
- 15 h - 15 h 15 Pause rafraîchissements

15 h 15 - 16 h 30 Surmonter les obstacles à l'inclusion financière

Conférenciers **Sue Lott**, *Centre pour la défense de l'intérêt public*
Jerry Buckland, *Université de Winnipeg*
Ashique Biswas, *Secrétariat national pour les sans-abri*
Commentateur **Jacques St-Amant**, *Option consommateurs*

16 h 30 - 17 h Discours-programme

Conférencière **L'honorable Claudette Bradshaw**, *ministre d'État (Développement des ressources humaines), gouvernement du Canada*

Vendredi 10 juin 2005

9 h - 10 h 20 Politiques pour soutenir la capacité financière : points de vue internationaux

Conférenciers **Barbara Smith**, *Organisation de coopération et de développement économiques*
Gill Hind, *Éducation des consommateurs, Financial Services Authority, Royaume-Uni*
Dan Iannicola Jr., *département du Trésor des États-Unis*

10 h 20 - 10 h 35 Pause rafraîchissements

10 h 35 - 11 h 55 Points de vue canadiens sur la capacité financière

Conférenciers **Sue Pigott**, *St. Christopher's House*
Lenore Burton, *Ressources humaines et Développement des compétences Canada*
Bill Currie, *Deloitte Inc.*

11 h 55 - 12 h 15 Allocutions de clôture

Conférenciers **Peter Nares**, *SEDI*
Jean-Pierre Voyer, *Projet de recherche sur les politiques*
Bill Knight, *Agence de la consommation en matière financière du Canada*

ANNEXE 2

Bill Curry, de Deloitte & Touche, a présenté les programmes et les services touchant la capacité financière offerts au Canada par les fournisseurs de services financiers, les gouvernements, le secteur privé et le secteur sans but lucratif.

Beaucoup d'institutions financières ont mis en œuvre des initiatives permettant d'acquérir une capacité financière

	Programme « Lifeskills Seminar Scholarship »	Élèves de la 4 ^e à la 12 ^e année
	Youth.com et The A Game	
	Fondation canadienne des jeunes entrepreneurs	Élèves du secondaire
	Opérations bancaires 101	Élèves qui en sont à leurs premières opérations bancaires
	Programme « Entrepreneurial Adventure »	Élèves de la maternelle à la 9 ^e année
	Commandite des Jeunes entreprises du Canada	Élèves du primaire et du secondaire
	Programme « Pour mieux se comprendre »	Petites entreprises et élèves
	Collège Frontière	S'adresse principalement aux personnes handicapées ou analphabètes, de même qu'aux personnes à faible revenu
	Manuel <i>Money and Youth</i>	S'adresse à tous, mais principalement aux élèves
	Consultants	Élèves et écoles
	Investing Basics	S'adresse aux investisseurs dotés de connaissances de base
Participation du secteur financier dans la capacité financière		© Deloitte & Touche LLP and affiliated entities.

Actuellement, les trois secteurs offrent des ressources destinées à l'acquisition d'une capacité financière.

	Organisation	Contenu / format	Public cible
Gouvernement	Agence de la consommation en matière financière du Canada	- Assistance téléphonique sans frais pour le consommateur - Ressources et brochures en ligne	Population en général
	Commissions des valeurs mobilières	Matériel d'auto-apprentissage en ligne	Population en général
	Écoles publiques	Enseignement de base du domaine financier	Jeunes
	Investor Education Fund	Ressources et apprentissage en ligne	Investisseurs
Secteur Privé	Banques à charte canadienne	- Ressources et matériel d'apprentissage en ligne - Conseils personnalisés dans les succursales	Clients des banques et population en général
	Sociétés d'investissement canadiennes	Autoapprentissage en ligne	Population en général et investisseurs
	Association des banquiers canadiens	- Matériel d'auto-apprentissage en ligne - Séminaires dans les écoles secondaires	Population en général et élèves du secondaire
Organismes communautaires ou sans but lucratif	Fondation canadienne d'éducation économique	Ressources pédagogiques et soutien au programme d'enseignement	Population en général et élèves des écoles publiques
	\$avoir en banque, Fair Gains, SEED Winnipeg	Initiatives relatives aux comptes de perfectionnement individuels appuyées FLT	Personnes à faible revenu
	St. Christopher House	- Séminaires FLT - Consultations individuelles	Personnes à faible revenu
	SEDI – Metro Credit Union	Séminaires de formation en gestion financière	Membre de la coopérative d'épargne et de crédit

Source : SEDI, *Capacité financière et pauvreté* [TRADUCTION]. Recherche par l'organisme et examen du site web.