

BÂTIR POUR L'AVENIR

RAPPORT ANNUEL 2015-2016



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Canada

TABLE DES MATIÈRES

4	INTRODUCTION
5	Le futur, c'est maintenant et l'ACFC est prête.
12	L'organisation
13	L'année 2015-2016 en quelques points
14	SURVOL DE L'ANNÉE
15	Priorités stratégiques : carte de pointage
16	Priorité 1 : Exercer une surveillance proactive et transparente
25	Priorité 2 : Diriger et coordonner la mise en œuvre d'une stratégie nationale pour la littératie financière
35	Priorité 3 : Renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants
40	Priorité 4 : Promouvoir la sensibilisation aux droits et responsabilités des consommateurs
46	Priorité 5 : Accroître la participation aux discussions sur la politique en matière de consommation de produits et services financiers
53	Priorité 6 : Tirer profit de nos ressources et de notre infrastructure pour accroître l'efficacité
56	LES CHIFFRES
57	Architecture d'harmonisation des programmes
58	Analyse des plaintes
61	Programme 1 : Surveillance et promotion
65	Programme 2 : Littératie financière
69	Services internes
71	Ne laisser aucune trace : en route vers la durabilité
75	DONNÉES FINANCIÈRES
76	Points saillants financiers
83	États financiers
92	Notes complémentaires aux états financiers
112	COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

NOTRE MANDAT CONSISTE À PROTÉGER LES CONSOMMATEURS CANADIENS DE PRODUITS ET DE SERVICES FINANCIERS.

Pour ce faire, nous nous efforçons de faire connaître et respecter les lois fédérales régissant le marché financier, et d'habiliter les consommateurs grâce à la littératie financière.

Le marché des produits et des services financiers évolue et devient de plus en plus complexe. Dans ce contexte, nous savons que tout organisme de réglementation efficace doit renforcer son expertise et faire preuve de souplesse et d'agilité.

Nous nous préparons à relever les défis qui nous attendent en modernisant notre Cadre de surveillance, en renforçant nos partenariats, en étudiant les tendances du marché et en implantant une culture de milieu de travail qui favorise l'innovation.

– Lucie Tedesco, commissaire de l'ACFC



INTRODUCTION

Message de la
commissaire



LE FUTUR, C'EST MAINTENANT ET L'ACFC EST PRÊTE.

Le marché des produits et des services financiers destinés aux Canadiens est plus dynamique que jamais et influence la façon dont nous dépensons, épargnons et investissons notre argent. Cette année, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a continué de renforcer son rôle de chien de garde protégeant les consommateurs de produits et de services financiers au Canada, et nous sommes prêts à relever tous les défis qui peuvent se présenter.

« **Nous sommes chanceux de vivre dans un pays comme le Canada qui offre de nombreuses possibilités. La réglementation financière qui protège les consommateurs est l'un des facteurs qui ont contribué à ce succès. Un deuxième facteur est la présence d'un secteur financier qui renseigne ses clients et les aide à s'enrichir. Un troisième élément de ce succès est le penchant des Canadiens pour l'apprentissage continu en vue de peaufiner les compétences qui leur permettent de réussir financièrement. »**

Lucie Tedesco

Aujourd'hui, il est possible d'utiliser un téléphone intelligent pour acheter un café, d'emprunter de l'argent par l'entremise d'un service de prêts sur Internet et de payer des factures en tapant sur une tablette. La vitesse de l'innovation offre aux consommateurs davantage de choix et plus de commodité, mais elle engendre aussi des défis et des risques. Compte tenu de la prolifération des produits et des services financiers, il est d'autant plus important que l'ACFC continue de renforcer sa surveillance et les efforts qu'elle déploie à l'égard de l'éducation financière pour protéger les consommateurs.

Bien entendu, les consommateurs de produits et de services financiers changent aussi. D'une part, les aînés représentent la classe de population qui connaît la croissance la plus rapide au Canada, ce qui met au premier plan les renseignements et les outils de l'ACFC concernant la sécurité des revenus de retraite. D'autre part, les jeunes de la génération Y sont axés sur le numérique et ouverts aux changements, ce qui signifie qu'ils sont peu enclins à préférer les façons traditionnelles de faire des affaires. L'ACFC doit constamment s'adapter à ce contexte en évolution afin de veiller à ce que les entités financières sous réglementation fédérale (EFF) respectent les droits des consommateurs et à ce que leurs clients comprennent les droits et les responsabilités qui leur sont conférés pour protéger leurs intérêts.

L'organisme de réglementation de demain

Depuis 2001, l'ACFC protège les consommateurs canadiens de produits et de services financiers au moyen d'une surveillance efficace des EFF auxquelles ils ont recours. Dans le cadre de l'exécution de ce mandat, nous devons respecter les normes réglementaires les plus rigoureuses en prenant des mesures aujourd'hui qui nous permettront de bien réagir aux défis de demain.

Étant donné que les marchés et la clientèle évoluent, nous ne pouvons pas toujours savoir quel sera le prochain grand défi. Par contre, nous pouvons intégrer l'innovation et la souplesse à notre tissu organisationnel pour être en mesure de répondre rapidement et habilement à ces nouveaux besoins.

L'année dernière, l'ACFC a continué de se concentrer sur les institutions et les situations qui présentent les plus grands risques en matière de conformité pour les consommateurs. Nous avons continuellement recueilli des données provenant des entités réglementées pour évaluer le risque qu'elles enfreignent les dispositions relatives à la protection des consommateurs, tout en surveillant le marché afin de déceler les problèmes émergents. Cette approche axée sur le risque permet à l'ACFC d'optimiser l'utilisation de ressources limitées dans un contexte dynamique.

Tout organisme de réglementation moderne doit bien jouer son rôle de collaborateur. En communiquant nos attentes aux entités réglementées tôt et souvent, nous instaurons une culture de transparence et prévisibilité. En 2015-2016, l'ACFC a augmenté l'ampleur de ses activités collaboratives auprès de tous les paliers du gouvernement, d'autres organismes de réglementation, des associations de l'industrie, des groupes de consommateurs et d'autres intervenants. Parmi nos réalisations de cette année, je souhaite mentionner en particulier notre deuxième série annuelle de séances avec l'industrie, ainsi que notre premier Forum avec les groupes de consommateurs.

De plus, l'ACFC renforce la voix du Canada à l'étranger. Par exemple, au cours de l'année dernière, j'ai eu l'honneur de continuer à exercer la fonction de vice-présidente de l'International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet, un réseau international d'organismes de protection des consommateurs de produits et services financiers). Des organismes de réglementation de partout dans le monde ont fait part de leurs idées au sujet de la façon d'aborder les enjeux que présente un marché mondial.

En 2015-2016, l'ACFC a mené un processus exhaustif visant l'élaboration d'un nouveau Cadre de surveillance, qui devrait être présenté aux intervenants aux fins de consultation et publié au cours de l'exercice 2016-2017. Ce cadre incarnera ma vision de ce que signifie la surveillance efficace dans les marchés financiers d'aujourd'hui et il transformera l'ACFC en organisme de réglementation axé sur l'avenir.

Donner aux consommateurs les outils dont ils ont besoin pour réussir

Cette année a été importante sur le plan de la littératie financière, alors que nous avons lancé la [Stratégie nationale pour la littératie financière–Compte sur moi, Canada](#). Il s'agit de notre feuille de route pour doter les consommateurs des connaissances, des compétences et de la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables. (Voir page 33.)

Nous avons commencé ce travail en 2014-2015 lorsque la chef du développement de la littératie financière, Jane Rooney, a communiqué avec l'industrie, le secteur de l'enseignement et les organisations communautaires pour connaître leurs idées sur les façons d'aider les Canadiens à atteindre leurs objectifs financiers. Elle met maintenant cette stratégie en œuvre au moyen d'initiatives concrètes qui permettront aux Canadiens de prendre en charge leur avenir financier.

L'ACFC a, depuis longtemps, tracé la voie quant à la sensibilisation de la population canadienne à ses droits et responsabilités en matière financière. Nos activités d'éducation des consommateurs aident les institutions financières à donner à leurs clients les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées. En 2015-2016, nous avons fait un autre pas en ce sens en menant une campagne sur les « Droits et responsabilités », dans le cadre de laquelle nous avons tiré parti

des médias sociaux et traditionnels pour communiquer des messages importants à des millions de Canadiens. (Voir page 43.) Pas moins de 21 institutions financières ont participé à la transmission de nos messages relatifs aux droits et aux responsabilités par l'entremise de leurs propres voies de communication.

Qui plus est, l'ACFC a continué de mettre toute une gamme d'outils et de renseignements gratuits à la disposition des consommateurs sur son site Web, y compris des outils de sélection aidant les Canadiens à trouver les produits et les services financiers qui correspondent le mieux à leurs besoins. Les Canadiens y trouvent également des ressources dont ils peuvent se servir quand ils franchissent des étapes importantes de la vie, par exemple, lorsqu'ils demandent un prêt d'études, achètent une maison ou planifient leur retraite.

Notre regard est tourné vers l'avenir

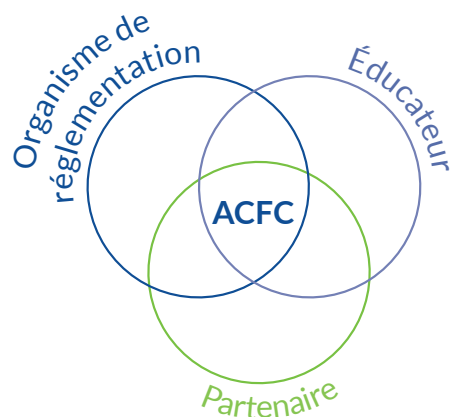
Cette année, l'ACFC a renforcé sa capacité de recueillir et d'analyser les renseignements dont elle a besoin pour faire face aux prochains défis. En étudiant les tendances du marché et les enjeux émergents pouvant avoir des répercussions sur les consommateurs, nous pouvons offrir une meilleure protection à ces derniers aujourd'hui et à l'avenir.

Le rapport *Financer une auto : tendances du marché* de cette année est un exemple de la façon dont l'ACFC prend les devants. Ce document de recherche a été préparé en consultation avec les organismes de réglementation provinciaux, l'industrie et des experts en la matière. L'ACFC s'en est servi pour réorienter ses priorités liées à la surveillance et pour mettre au point des documents d'éducation des consommateurs soulignant les risques des prêts-autos à long terme. Ce document a aussi permis de démontrer l'engagement de l'ACFC à participer aux discussions stratégiques pertinentes.

Les approches de surveillance doivent être adaptées à mesure que des innovations sont introduites sur le marché du travail. Au cours des douze derniers mois, l'ACFC a obtenu des résultats importants qui lui permettent d'aborder les questions d'aujourd'hui tout en renforçant sa capacité à faire face aux défis de demain. En ce qui concerne la prochaine année, nous sommes prêts à en faire davantage pour augmenter les moyens mis à la disposition des consommateurs et pour veiller à ce que ces derniers profitent des mesures prises par le gouvernement du Canada pour les protéger.



Lucie Tedesco
Commissaire



NOTRE MANDAT

NOTRE VISION

NOS VALEURS

L'ORGANISATION

L'ACFC aide les Canadiens à s'orienter et à prospérer dans le marché financier d'aujourd'hui qui est en constante évolution. Pour atteindre ce but, nous devons exceller dans nos rôles d'**organisme de réglementation**, d'**éducateur** et de **partenaire**.

Nous sommes un organisme du gouvernement fédéral qui protège les consommateurs de produits et de services financiers au Canada en supervisant les entités financières sous réglementation fédérale (EFF), en soulignant les droits et les responsabilités des consommateurs et en améliorant la littératie financière des Canadiens. Notre travail profite à des millions de Canadiens et contribue à la mise en place d'un marché des services financiers plus transparent, équitable et sécurisé.

Aider les consommateurs au Canada à améliorer leur bien-être financier.

En tant qu'employés du gouvernement fédéral, nous sommes guidés par notre respect de la démocratie, des personnes et de l'intégrité. Nous sommes aussi guidés par d'autres valeurs fondées sur ce respect qui nous permettent de nous acquitter de notre mandat, soit l'**innovation**, la **collaboration** et l'**excellence**.

En vedette :
L'ANNÉE
2015-2016 EN
QUELQUES POINTS



367

entités réglementées



708

cas ayant fait l'objet
d'une enquête pour des
problèmes de conformité



2 175 346

visites du site Web
(hausse de 45 % depuis
2014-2015)



276 041

utilisations des calculatrices
en ligne ainsi que des outils de
sélection de produits et des
outils de littératie financière
(hausse de 87 %)



1 480

activités du Mois de
la littératie financière
présentées dans le calendrier
en ligne de l'ACFC
(hausse de 17 %)



1 840

mentions dans
les médias traditionnels
(hausse de 174 %)



2 254 762

impressions relatives aux
messages publiés sur Twitter
(hausse de 79 %)



1 409 819

visionnements des
vidéos sur YouTube
(hausse de 3 126 %)



446 825

impressions relatives aux
messages publiés sur Facebook
(hausse de 391 %)



SURVOL DE L'ANNÉE
Progrès réalisés dans la poursuite
de nos six priorités
Faits saillants de 2015-2016

PRIORITÉS STRATÉGIQUES : CARTE DE POINTAGE

PRIORITÉ 6

Tirer profit de nos ressources et de notre infrastructure pour accroître l'efficacité

PRIORITÉ 5

Accroître la participation aux discussions sur la politique en matière de consommation de produits et services financiers

PRIORITÉ 1

Exercer une surveillance proactive et transparente

PRIORITÉ 2

Diriger et coordonner la mise en œuvre de la stratégie nationale pour la littératie financière

PRIORITÉ 3

Renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants

PRIORITÉ 4

Promouvoir la sensibilisation aux droits et responsabilités des consommateurs

ACFC

PRIORITÉ 1

EXERCER UNE SURVEILLANCE PROACTIVE ET TRANSPARENTE

L'ACFC surveille les pratiques des entités financières sous réglementation fédérale (EFF) au Canada et fait la promotion d'une conduite responsable au sein du marché afin d'assurer la protection des consommateurs.

L'ACFC surveille l'application de mesures de protection des consommateurs qui sont fondées sur des lois, des règlements, des codes de conduite volontaires et des engagements publics. Elle favorise une culture réglementaire qui est à la fois solide et prévisible en faisant constamment appel aux EFF et aux intervenants, ainsi qu'en étudiant les tendances et les enjeux du marché de façon proactive.

Rapport de la
commissaire adjointe



EXERCER UNE SURVEILLANCE PROACTIVE ET TRANSPARENTE

Cette année, nous avons continué d'améliorer la fonction de surveillance de l'ACFC afin d'être prêts à relever les défis qui nous attendent. En particulier, nous avons renforcé notre capacité à étudier et à analyser les tendances du marché et nous avons réalisé des progrès quant à l'actualisation des outils que nous utilisons pour favoriser et surveiller la conduite responsable dans le secteur des EFF et pour faire respecter les exigences connexes.

En tant qu'organisme de réglementation moderne, nous adoptons une approche préventive, ce qui nous permet de traiter les problèmes avant leur apparition sur le marché, où ils peuvent avoir des répercussions sur les consommateurs. En 2015-2016,

« **Nous maximisons la transparence en communiquant aux institutions financières, tôt, souvent et dans le cadre d'un dialogue continu, nos observations et nos attentes relatives aux pratiques sur le marché.** »
Brigitte Goulard

nous avons travaillé en étroite collaboration avec les EFF pour veiller à ce que leurs produits, leurs politiques et leurs pratiques soient conformes aux lois, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics.

Pour moi, le mois de février a été particulièrement intéressant. Nous avons tenu notre deuxième série annuelle de séances avec l'industrie, l'une destinée aux banques, aux compagnies d'assurance et aux organismes externes de traitement des plaintes (OETP) et l'autre, à l'intention des exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP) et d'autres intervenants du marché. Ces séances nous ont donné l'occasion de communiquer les attentes de l'ACFC aux participants et de leur présenter les résultats de notre recherche sur les tendances du marché et les risques émergents pour les consommateurs.

Actualisation de notre Cadre de surveillance

Cette année encore, nous avons constaté que la conduite des EFF sur le marché était globalement satisfaisante et il n'y a aucune préoccupation majeure ou systémique à signaler. En 2015-2016, l'ACFC a enquêté sur 708 cas possibles de non-respect des lois fédérales, des règlements, des codes de conduite volontaires et des engagements publics. Tous les problèmes de conformité ont été traités de façon rapide et efficace.

L'ACFC s'est servi de divers outils d'application, dont 18 plans d'action destinés aux EFF, pour produire des changements de comportement qui ont amélioré de façon importante la conduite sur le marché. Certaines EFF ont actualisé leurs relevés de carte de crédit ou



d'autres documents d'information pour en améliorer la clarté. Des EFF ont mis au point des documents de formation pour veiller à ce que les employés de première ligne respectent leurs obligations envers les consommateurs. D'autres encore ont dû améliorer leurs documents internes pour éviter des problèmes de non-conformité.

L'approche moderne à la surveillance adoptée par l'ACFC favorise ce niveau élevé de conformité volontaire. Par exemple, nous continuons de consacrer nos ressources à l'examen des EFF et des problèmes qui présentent les plus grands risques pour les consommateurs et les commerçants. Cette approche renforce également notre capacité à faire face aux défis posés par l'évolution rapide du secteur des services financiers.

L'exercice 2015-2016 a été la première année complète de fonctionnement de la Direction de la surveillance et de la promotion de l'ACFC après son remaniement et qui regroupe maintenant deux divisions distinctes. La Division de la conformité et de l'application des lois est chargée de diriger la surveillance courante des EFF, ce qui permet à la Division de la promotion et des politiques de se consacrer à la promotion de saines pratiques sur le marché, à l'étude des tendances émergentes et à l'éclaircissement des discussions stratégiques sur les enjeux ayant une incidence sur les consommateurs.

Tout au long de l'année, les deux divisions ont participé à l'élaboration d'un nouveau Cadre de surveillance. Ce cadre indiquera clairement les principes et les outils que l'ACFC utilisera pour favoriser et surveiller la conduite responsable dans le secteur



des EFF et pour faire respecter les exigences connexes. Des consultations auprès des intervenants sont prévues à l'automne, et ce cadre devrait être publié au cours de l'exercice 2016-2017.

Accent sur la transparence et la proactivité

En communiquant ses attentes tôt et rapidement, l'ACFC continue de favoriser un environnement qui est transparent et, de ce fait, prévisible pour les intervenants. Cette activité s'exerce de diverses manières, allant de l'émission de directives officielles à l'assujettissement des EFF à des cycles de surveillance intensifs. Cette année, nous avons également publié notre Cadre de mobilisation et de consultation des intervenants, qui présente la façon dont nous menons des consultations sur les questions liées à la protection des consommateurs.

De plus, nous avons amélioré notre capacité à étudier les questions touchant le marché ainsi que les risques pour les consommateurs. Par exemple, notre analyse du marché du financement automobile nous a permis de renouveler nos priorités en matière de surveillance et de mettre au point des documents éducatifs. La recherche permet à l'ACFC de renforcer son rôle de détection des tendances émergentes et d'être bien placée, pour réagir au fur et à mesure que la situation évolue.

En avril 2015, après que le ministère des Finances a modifié le *Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit*, l'ACFC a tenu des séances d'information à l'intention de l'industrie et du public pour clarifier l'interprétation des dispositions de ce code. Nous avons aussi constitué un groupe de travail pour aider les réseaux de cartes de paiement et d'autres participants à respecter leurs obligations relatives à la divulgation des renseignements. Ce même groupe a contribué à la création d'un modèle d'une « case de divulgation des frais » qui affiche clairement les coûts des transactions et des méthodes de traitement courantes.

Je suis convaincue que nous mettons au point les outils dont nous aurons besoin pour faire face aux prochains défis. En regardant vers l'avenir, l'ACFC poursuivra sa transformation en un organisme de réglementation proactif et transparent qui protège efficacement les consommateurs canadiens de produits et de services financiers.



Brigitte Goulard
Commissaire adjointe



Nos objectifs	Résultats
Assurer une surveillance proactive des EFF en utilisant de manière efficace les processus prévus dans le Cadre de conformité de l'ACFC	• Enquêtes réalisées sur 708 cas possibles ou réels de non-respect des lois, des règlements, des codes de conduite volontaires et des engagements publics. • Résolution de tous les problèmes en travaillant de manière soutenue avec les EFF et en mettant en œuvre systématiquement des outils pour favoriser et surveiller la conformité ainsi que pour faire respecter les exigences connexes. • Collaboration soutenue avec les EFF pour élaborer/surveiller 18 plans d'action distincts visant à assurer le respect des obligations relatives aux pratiques sur le marché. • Normes et objectifs de rendement internes atteints ou dépassés dans le traitement des dossiers de conformité et d'application.
Continuer d'optimiser les outils de surveillance de l'ACFC et d'améliorer la communication avec les intervenants	• Élaboration de l'ébauche d'un Cadre de surveillance rationalisé présentant les principes, les approches et les outils de l'ACFC (consultations publiques et publication prévues en 2016-2017). • Publication d'un Cadre de mobilisation et de consultation des intervenants présentant la façon dont l'ACFC mène des consultations sur les questions liées à la protection des consommateurs. • Prolongation de l'utilisation du logiciel de gestion des cas pour améliorer le traitement des questions, des plaintes et des analyses de cas.

Sensibiliser davantage le secteur

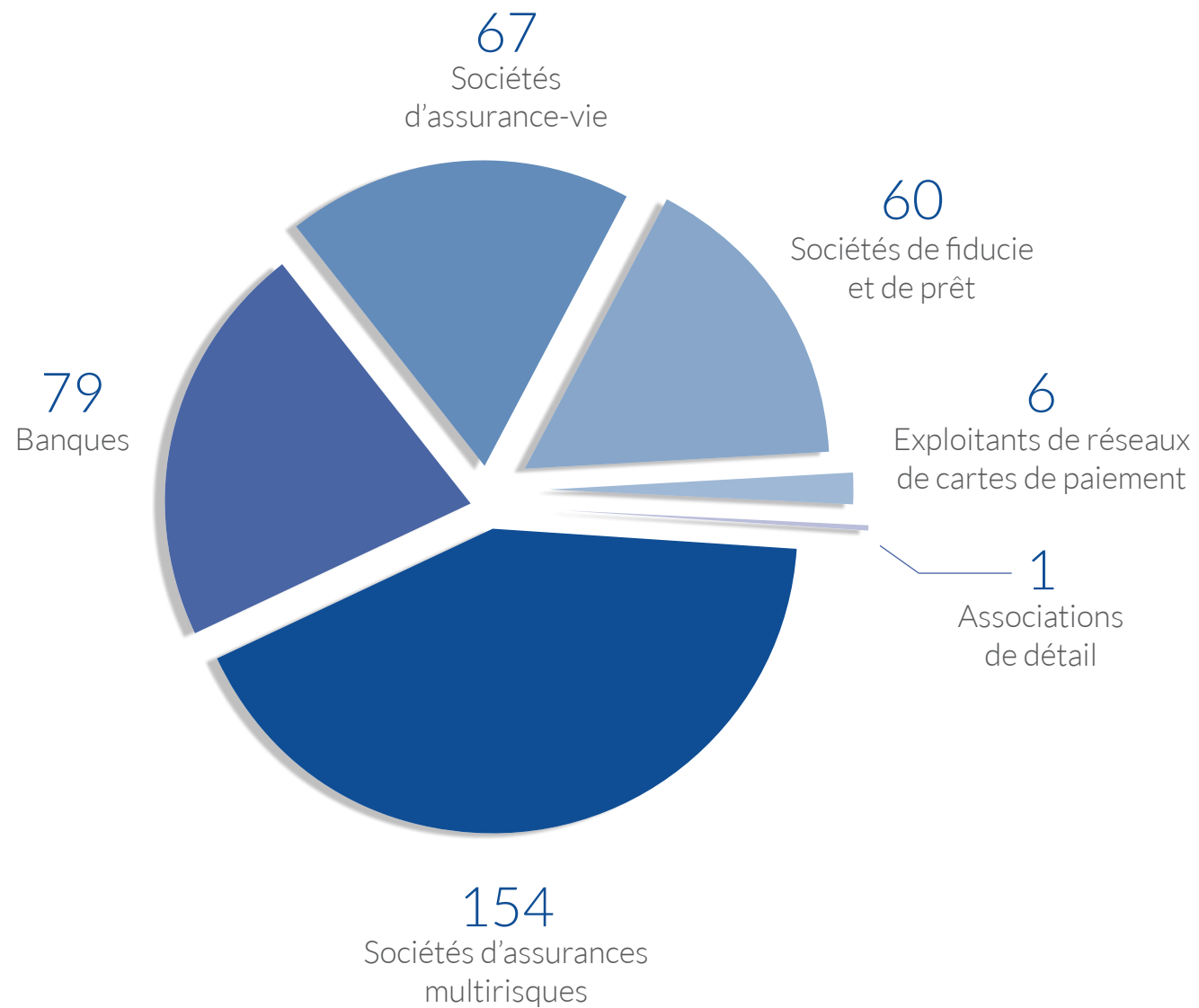
- Tenue de la deuxième série annuelle de séances avec l'industrie pour établir un climat de confiance et présenter la recherche, les priorités et les attentes. Une séance a été destinée aux OETP, aux banques et aux compagnies d'assurance, tandis que l'autre était à l'intention des ERCP et d'autres intervenants.
- Tenue de 16 rencontres entre la commissaire et les cadres supérieurs, les conseils d'administration et les responsables des EFF, des associations de l'industrie et d'autres intervenants pour discuter des préoccupations liées à la conformité, des attentes et des tendances du marché.
- Consultations auprès de l'industrie sur le Cadre de mobilisation et de consultation des intervenants, les directives de la commissaire concernant la fermeture de succursales et les améliorations apportées au *Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit*.

Offrir une aide proactive et opportune relativement à des questions de conformité importantes ou nouvelles

- Communication d'interprétations relatives à des sujets précis, à des produits et à des questions de conformité aux EFF dans le cadre du dialogue continu de l'ACFC avec ces intervenants.
- Participation à la mise en œuvre, en avril 2015, des modifications apportées au *Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de crédit et de débit* :
 - ♦ communication des nouvelles exigences par l'entremise du site Web de l'ACFC et tenue de séances publiques destinées à l'industrie et au public pour apporter des précisions relatives à son interprétation;
 - ♦ création d'un groupe de travail constitué d'intervenants pour aider les ERCP et d'autres organisations à respecter les nouvelles exigences en matière de transparence;
 - ♦ élaboration d'un modèle d'une « case de divulgation de frais » affichant les frais liés aux transactions et aux méthodes de traitement courantes.

367 ENTITÉS SOUS RÉGLEMENTATION

En date du 31 mars 2016



PRIORITÉ 2

DIRIGER ET COORDONNER LA MISE EN ŒUVRE D'UNE STRATÉGIE NATIONALE POUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

À titre de chef de file de la littératie financière du gouvernement fédéral, l'ACFC coordonne des activités à l'échelle nationale visant à aider les Canadiens à accroître leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance en matière de finances à toutes les étapes de leur vie.

Cette année, nous avons lancé la *Stratégie nationale pour la littératie financière-Compte sur moi, Canada*. Notre objectif est d'encourager l'ensemble des secteurs de l'économie, qu'ils soient publics, privés ou à but non lucratif, à participer à des initiatives qui permettront aux Canadiens de mieux gérer leurs finances aujourd'hui, tout en assurant leur avenir financier.

Rapport de la chef du développement de la littératie financière



AGIR POUR AMÉLIORER LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

C'était une année charnière pour l'action en matière de littératie financière. Nous avons lancé notre stratégie nationale, publié des résultats de recherche importants et coordonné les activités du Mois de la littératie financière, dont le succès a été sans précédent.

Tous les jours, les Canadiens prennent des décisions qui ont des répercussions sur leur bien-être financier. C'est pour cette raison que je suis une fervente partisane de la littératie financière. Il s'agit vraiment d'une compétence de vie essentielle pour tous les Canadiens, peu importe leur âge ou leur situation, surtout dans le marché financier dynamique d'aujourd'hui.

Quand je pense à l'année dernière, je suis fière des progrès que nous avons réalisés pour aider les Canadiens à acquérir des connaissances et des compétences, ainsi qu'un niveau de confiance en matière financière qui leur permettront de prendre des décisions financières éclairées. Nous constatons une prolifération de programmes de littératie financière offerts par des organisations, de même qu'une hausse du nombre de personnes tirant parti des outils et des ressources de l'ACFC.



Comité directeur national sur la littératie financière

Représentant une gamme
de secteurs et de régions,
les membres de ce comité
directeur ont joué un rôle
crucial dans l'élaboration de la
stratégie nationale pour
la littératie financière, et ils
sont au nombre de ses plus
grands défenseurs.

Nous saluons les membres de
ce comité en 2014-2016 :

Camille Beaudoin,
Autorité des marchés financiers

Leslie Byrnes,
Association canadienne
des compagnies d'assurances
de personnes

Laurie Campbell,
Credit Canada Debt Solutions

Passer de la stratégie à l'action

En 2015, nous avons lancé la *Stratégie nationale pour la littératie financière-Compte sur moi, Canada*. Ce lancement a été le produit d'une période de consultations de plusieurs mois, tenues d'un bout du pays à l'autre, dans le cadre desquelles le Comité directeur national sur la littératie financière a fourni un apport essentiel (voir la barre latérale). C'est notre feuille de route pour mobiliser des intervenants à l'échelle du Canada et pour aider les Canadiens à gérer leur argent et à planifier en vue de l'avenir.

À titre de chef du développement de la littératie financière, je cherche maintenant à mettre cette stratégie en œuvre au moyen d'initiatives concrètes. Dans le cadre de ces travaux, nous renforcerons les liens entre les douze principaux réseaux de littératie financière au Canada en les transformant en des pôles régionaux qui faciliteront la réalisation de notre projet national visant à améliorer les compétences, les connaissances et la confiance des Canadiens en matière financière.

Des intervenants ont déjà commencé à présenter des rapports sur 39 nouveaux projets de littératie financière pour lesquels les auteurs se sont inspirés de la stratégie. Parmi ces projets, on trouve des ateliers destinés aux aînés, des modules d'apprentissage en ligne, ainsi qu'un programme novateur de mentorat auprès des jeunes. Ces activités complètent les 41 initiatives déjà en cours dans le cadre de la stratégie pour la littératie financière des aînés lancée un an auparavant, et ce n'est qu'un début.

Terry Campbell,

Association des banquiers canadiens

Shelley Clayton,

Université du Nouveau-Brunswick,
Bureau de l'aide financière

Mary Condon,

Commission des valeurs
mobilières de l'Ontario

Pat Foran,

CTV News

Suzanne Gendron,

Mouvement Desjardins

Terry Goodtrack,

Association des agents financiers
autochtones du Canada

Kelley Keehn,

auteure financière

Cary List,

Financial Planning Standards Council

Elizabeth Mulholland,

Prospérité Canada

Andrew Nicholson,

Commission des services financiers et
des services aux consommateurs
du Nouveau-Brunswick

L'année dernière, nous avons continué de participer à l'élaboration des politiques à plusieurs niveaux. Par exemple, nous avons coprésidé une réunion des directeurs provinciaux des programmes scolaires sur la littératie financière dans les écoles secondaires et pris part à des discussions de groupes consultatifs nationaux se penchant sur l'aide financière et les politiques fédérales. J'ai aussi eu le plaisir de représenter le Canada en tant que membre du comité technique et du conseil consultatif du Réseau international sur l'éducation financière de l'OCDE (INFE). De plus, j'ai occupé le poste de présidente du groupe de travail de ce réseau sur les compétences de base. Les membres de ce réseau suivent de près les travaux menés par le Canada, car ils les considèrent comme étant des modèles à suivre.

S'appuyer sur la recherche

L'approche de l'ACFC pour l'établissement de ses priorités est fondée sur des données probantes, et nous comptons de plus en plus sur la recherche pour veiller à ce que notre travail reste pertinent dans un paysage financier en pleine évolution.

Cette année, nous avons formé un sous-comité de recherche au sein du Comité directeur national sur la littératie financière. Après avoir effectué une analyse du contexte et des écarts, ce groupe a déjà dressé un plan de recherche qui cadre avec la stratégie nationale.

En novembre 2015, l'ACFC a organisé un forum sur le bien-être financier, conjointement avec le Behavioural Economics in Action at Rotman (le centre de recherche sur l'économie

Gary Rabbior,
Fondation canadienne
d'éducation économique

Cairine Wilson,
Comptables professionnels
agréés du Canada

comportementale de l'école de gestion Rotman) [BEAR] à l'Université de Toronto. Plus de 100 experts ont participé à ce symposium pour présenter les résultats de travaux de recherche de pointe sur la littératie financière.

Nous avons également publié le document *Gérer son argent et planifier pour l'avenir : principales constatations de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2014*. Ce rapport présente des informations sur les connaissances, les compétences et le comportement financiers des Canadiens. Il révèle aussi que le nombre de personnes qui ont une idée juste de l'argent qu'elles doivent économiser pour s'offrir une retraite confortable est trop faible. De plus, ce rapport indique que trop peu de Canadiens font un budget pour leur ménage.

La bonne nouvelle, c'est que 93 % des personnes qui font un budget finissent généralement par le respecter, peu importe leur niveau de scolarité ou de revenus. D'autres travaux de recherche ont souligné le rôle que joue la confiance dans la prise de décisions financières. Nous tirons déjà parti de ces résultats et nous commençons à en tenir compte dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre des initiatives de littératie financière.

Prendre un élan en planifiant l'avenir

Je suis très heureuse de vous annoncer que novembre 2015 a été, à ce jour, notre meilleur Mois de la littératie financière (MLF). Rien que dans la Base de données canadienne sur la littératie financière, les intervenants ont fait la promotion de presque 1 500 ateliers, séminaires et autres activités du MLF. La commissaire et moi avons pris la parole lors de

21 activités du MLF et rencontré un grand nombre de Canadiens. L'ACFC a reçu des millions de mentions dans les médias sociaux au cours du mois.

Notre élan, nos travaux de recherche et l'engagement des intervenants d'un bout à l'autre du pays nous mettent sur la bonne voie pour répondre aux besoins les plus urgents en matière de littératie financière au Canada.

Pour aider les Canadiens à gérer leur argent et leurs dettes, nous avons préparé des documents d'information visant à accroître leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance, afin qu'ils puissent s'adapter au contexte d'un marché financier qui évolue rapidement. Ces renseignements aideront notamment les étudiants de niveau postsecondaire à gérer leurs dettes et les adultes canadiens à se préparer financièrement à la retraite.

Nous avons hâte de relever ces défis et d'aider les organisations de première ligne à fournir aux consommateurs des informations opportunes, pertinentes et faciles à comprendre, afin de leur permettre de prendre des décisions qui répondent à leurs besoins. Nous souhaitons que le Canada soit le chef de file dans ce domaine et que nos consommateurs fassent partie des preneurs de décisions financières les mieux informés et les plus confiants du monde.



Jane Rooney
Chef du développement de la littératie financière du Canada

Nos objectifs

Lancer et mettre en œuvre une stratégie nationale pour la littératie financière en collaboration avec les intervenants

Continuer d'améliorer les ressources comprises dans la Base de données canadienne sur la littératie financière afin de mettre la stratégie nationale en œuvre

Résultats

- Lancement de la *Stratégie nationale pour la littératie financière-Compte sur moi, Canada* en juin 2015.
- Tenue de réunions entre la chef du développement de la littératie financière et 125 organisations, ainsi que des présentations de sa part lors de 65 événements pour promouvoir la stratégie nationale ou mener des consultations.
- Appui fourni à 41 initiatives des intervenants dans le cadre de la stratégie nationale distincte visant la littératie financière des aînés qui a été publiée l'année précédente.
- Prise en compte de 39 nouvelles initiatives de littératie financière menées par des intervenants qui sont axées sur la stratégie nationale.
- Organisation de trois réunions du Comité national directeur sur la littératie financière présidées par l'ACFC.
- Formation d'un sous-comité de recherche qui a effectué une analyse du contexte et des écarts, puis créé un plan de recherche national.
- Amélioration du contenu de la Base de données canadienne sur la littératie financière, qui comprend maintenant 1 151 ressources de littératie financière (hausse de 27 %), 1 696 activités (hausse de 23 %) et 5 programmes de financement, et qui a été consultée à 31 500 reprises (hausse de 66 %).
- Ajout de nouvelles fonctionnalités : élargissement de la portée pour tenir compte des programmes de financement, ajout d'un filtre pour trouver des initiatives acceptant des bénévoles, création d'un corrigé interactif pour le questionnaire d'auto-évaluation.

Mesurer le niveau de littératie financière des Canadiens et présenter les rapports connexes

- Publication du rapport *Gérer son argent et planifier pour l'avenir : principales constatations de l'Enquête canadienne de 2014 sur les capacités financières* et présentation de ce document lors du forum sur la littératie financière et le bien-être financier de 2015.
- Rôle de premier plan joué dans l'établissement des points de repère relatifs à la littératie financière des jeunes dans le cadre de l'évaluation de la littératie financière du Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).
- Poursuite des travaux en collaboration avec Prospérité Canada et l'Association des banquiers canadiens en vue de mettre au point une trousse d'outils pour évaluer la littératie financière.

Coordonner les activités du Mois de la littératie financière (novembre)

- Coordination des activités du MLF menées par des organisations à l'échelle du pays, y compris 1 480 activités présentées dans la base de données (hausse de 17 %) et 21 discours prononcés par la commissaire et la chef du développement de la littératie financière pour augmenter la visibilité de l'ACFC.
- Promotion du MLF sur les médias sociaux : portée des messages Facebook du MLF auprès de 62 000 utilisateurs, 6 900 mentions des mots clés à l'échelle des médias sociaux et portée potentielle de 5 millions du mot-clic #MLF2015.

Promouvoir les ressources en littératie financière offertes par l'ACFC et élargir l'offre

- Actualisation et promotion des trois programmes de littératie financière de l'ACFC :
 - ♦ *Vos outils financiers* : hausse de consultation du site Web de 92 %;
 - ♦ *Finances personnelles : notions de base* : visionnement de la vidéo d'apprentissage en hausse de 153 %;
 - ♦ *La Zone* : inscription de 756 nouveaux enseignants et de 11 401 nouveaux étudiants.

En vedette :
LANCEMENT DE
LA STRATÉGIE
NATIONALE POUR
LA LITTÉRATIE
FINANCIÈRE

Le lancement de la *Stratégie nationale pour la littératie financière-Compte sur moi, Canada* a été une réalisation importante pour l'ACFC en 2015-2016. Cette stratégie est notre feuille de route pour doter les Canadiens des moyens leur permettant de prendre des décisions bien fondées au fur et à mesure que leurs besoins et leurs circonstances évoluent au cours de leur vie.

Cette stratégie vise à aider les Canadiens dans trois domaines :

- gérer l'argent et les dettes judicieusement;
- planifier et épargner pour l'avenir;
- prévenir la fraude et l'exploitation financière et s'en protéger.

Cette stratégie est fondée sur des consultations menées auprès des intervenants à l'échelle du pays, et le Comité directeur national sur la littératie financière a aussi beaucoup contribué à son élaboration (voir la barre latérale à la page 27). Elle invite les secteurs public, privé et à but non lucratif à travailler ensemble pour aider les Canadiens à profiter de l'apprentissage en matière de littératie financière à toutes les étapes de leur vie.

Notre objectif est de permettre aux Canadiens d'affronter leurs défis financiers dans le contexte actuel qui évolue rapidement. Puisque l'innovation augmente sans cesse la complexité du marché, il devient de plus en plus important que les Canadiens tirent parti de la littératie financière.

Les résultats de notre recherche indiquent que les bonnes décisions financières sont prises par des personnes qui ont non seulement les connaissances et les compétences pertinentes, mais aussi de la confiance. Pour conserver cette confiance dans un milieu qui change rapidement, les Canadiens doivent absolument maîtriser les notions de base des finances. La vision qui nous guide est celle d'un pays où les consommateurs sont financièrement bien renseignés et prêts à franchir avec confiance toutes les étapes importantes de leur vie, par exemple, lorsqu'ils souhaitent acheter une maison, financer leurs études, fonder une famille ou planifier leur retraite.

La *Stratégie nationale pour la littératie financière-Compte sur moi, Canada* vise à mobiliser les organisations en les invitant à travailler ensemble à l'atteinte de buts communs. L'ACFC est maintenant à la recherche de projets concrets améliorant les résultats au profit des Canadiens.

Pour vous renseigner davantage, téléchargez la [stratégie nationale](#).

PRIORITÉ 3

RENFORCER LA COLLABORATION ET LE DIALOGUE AVEC LES INTERVENANTS

La collaboration étroite avec nos intervenants, dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence, est au cœur de nos valeurs et elle nous aide à produire de meilleurs résultats au profit des consommateurs.

L'ACFC communique régulièrement avec d'autres organismes de réglementation, des associations de l'industrie, des groupes de consommateurs et d'autres intervenants pour échanger des connaissances, des pratiques exemplaires et des ressources. La collaboration avec les intervenants est un élément fondamental de la stratégie nationale pour la littératie financière. L'approche de surveillance de l'ACFC prévoit aussi un dialogue continu avec les EFF pour favoriser l'adoption de pratiques responsables sur le marché.



Nos objectifs

Accroître la collaboration avec d'autres ministères et organismes du gouvernement, d'autres organismes de réglementation et des organisations communautaires pour partager les connaissances, les pratiques exemplaires et la recherche, et établir des relations

Résultats

- Tenue de réunions périodiques du Comité interministériel du gouvernement du Canada sur la littératie financière et du Comité directeur national sur la littératie financière, présidées par l'ACFC.
- Organisation du premier Forum de l'ACFC avec les groupes de consommateurs auquel ont participé 14 groupes de consommateurs pour discuter de la recherche, des priorités et des tendances émergentes.
- Tenue de la deuxième série annuelle de séances avec l'industrie pour poursuivre le dialogue avec les EFF afin de partager la recherche, les priorités et les attentes de l'ACFC.
- Coordination du meilleur Mois de la littératie financière à ce jour, dans le cadre duquel les intervenants ont fait la promotion de 1 480 activités rien que par l'entremise de la Base de données canadienne sur la littératie financière.
- Lancement de l'application Petit CHANGement, en collaboration avec Centraide Ottawa, qui aide les utilisateurs à surveiller la façon dont les petits changements dans leurs dépenses peuvent donner lieu à d'importantes économies.
- Collaboration avec des organismes de réglementation provinciaux, l'industrie et des experts en la matière dans la recherche menée par l'ACFC sur les tendances dans le secteur du financement automobile.
- Partenariat avec plus de 24 intervenants du domaine des relations avec les médias pour fournir plus de 20 citations des cadres supérieurs aux communiqués de presse.

Élaborer des mécanismes et des processus visant à renforcer les relations et la collaboration avec les principaux intervenants et partenaires ainsi que leur participation

- Publication d'un Cadre de mobilisation et de consultation des intervenants indiquant la façon dont l'ACFC mène ses consultations sur les questions liées à la protection des consommateurs.
- Élaboration d'une base de données pour faire le suivi de la mobilisation des intervenants dirigée par le Programme de la littératie financière.
- Formation d'un sous-comité de recherche chargé de dresser un plan national de recherche et de combler les lacunes dans la compréhension des besoins en matière de littératie financière.

Sensibiliser les consommateurs et d'autres intervenants aux activités et au mandat de l'ACFC

- Amélioration de la visibilité dans les médias sociaux : 1 409 819 visionnements des vidéos sur YouTube (hausse de 3 126 %), 2 254 762 impressions Twitter (hausse de 79 %), 446 825 impressions Facebook (hausse de 391 %) et 2 175 346 visites du site Web (hausse de 45 %).
- Amélioration de la visibilité dans les médias traditionnels : 24 millions d'impressions des articles prêts à être utilisés dans 750 publications et 1 840 mentions dans la presse écrite, à la radio, à la télévision et dans d'autres médias (hausse de 174 %).
- Mise en œuvre du plan de sensibilisation de la commissaire, y compris cinq entrevues avec des médias importants et 16 réunions avec les cadres supérieurs et les conseils d'administration des EFF, des groupes de consommateurs, des associations de l'industrie et d'autres intervenants.
- Mise en œuvre du plan de sensibilisation de la chef du développement de la littératie financière, y compris des réunions avec 125 organisations pour discuter de la *Stratégie nationale pour la littératie financière-Compte sur moi, Canada*.

En vedette :
FORUM DE
L'ACFC AVEC LES
GROUPE DE
CONSOMMATEURS

En février 2016, l'ACFC a organisé son premier Forum avec les groupes de consommateurs, en collaboration avec Industrie Canada. Quatorze groupes canadiens de défense des consommateurs ont participé à cette activité d'un jour, dans le cadre de laquelle ils ont discuté des questions liées à la protection des consommateurs de produits et de services financiers.

La commissaire a dirigé des séances intéressantes sur les tendances au sein des secteurs des prêts non traditionnels, des paiements mobiles et du financement automobile. Les participants ont eu l'occasion de parler avec des experts en la matière ainsi que des représentants d'autres organismes de réglementation et des ministères fédéraux des Finances et de l'Industrie. Ils ont formulé des commentaires utiles sur les nouveaux documents de formation de l'ACFC sur le financement automobile.

Participants au Forum de l'ACFC avec les groupes de consommateurs :

**Association des
consommateurs du Canada
Conseil en crédit du Canada
Union des consommateurs
du Québec
Centre pour la défense
de l'intérêt public
Conseil des consommateurs
du Canada
Automobile Consumer Coalition
Association pour la protection
des automobilistes
Association canadienne des
programmes de ressources
pour la famille
Consumer Interest Alliance Inc.
Consumer Association
of Saskatchewan
Option consommateurs
FAIR Canada
Éditions Protégez-Vous**

Dans les sondages d'évaluation, les participants ont donné au forum une note moyenne de 3,8 sur 4. Beaucoup d'entre eux ont indiqué avoir bien aimé la possibilité de se rassembler, non seulement pour obtenir des informations de la part de l'ACFC, mais aussi pour partager leurs propres préoccupations et priorités. Certains participants ont également proposé des thèmes à explorer lors de prochains forums, notamment ceux des technologies financières et des questions comportementales dans la prise de décisions financières.

L'activité cadrerait avec plusieurs objectifs de l'ACFC, dont la communication de nos priorités, la sensibilisation à notre rôle réglementaire et la collecte des renseignements sur les tendances et les questions émergentes. De plus, ce forum a accordé aux employés de l'ACFC l'occasion de continuer à approfondir leurs relations professionnelles avec les groupes participant à ces projets de première ligne visant les consommateurs.

Les activités officielles avec les intervenants constituent des éléments importants du calendrier de l'ACFC. Par exemple, en février 2015, l'ACFC a aussi organisé sa deuxième série de séances pour l'industrie, soit une conversation intensive de deux jours avec les EFF. En novembre 2015, l'ACFC a conjointement organisé un forum sur la littératie financière et le bien-être financier à Toronto avec le Behavioural Economics in Action at Rotman (le centre de recherche sur l'économie comportementale de l'école de gestion Rotman) [BEAR].

PRIORITÉ 4

PROMOUVOIR LA SENSIBILISATION AUX DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CONSOMMATEURS

En faisant connaître aux Canadiens leurs droits et leurs responsabilités en matière financière, nous veillons à ce qu'ils profitent pleinement des protections qui leur sont accordées en tant que consommateurs.

Les consommateurs bien renseignés sont mieux placés pour prendre des décisions responsables leur permettant de subvenir à leurs besoins financiers et pour profiter pleinement du marché des produits et des services financiers. Expliquer aux consommateurs que la plupart de leurs droits sont assortis de responsabilités connexes permet aux Canadiens d'éviter des surprises coûteuses.



Nos objectifs

Développer des ressources en ligne ou améliorer les ressources actuelles pour aider les consommateurs de produits et de services financiers à prendre des décisions financières responsables

Résultats

- Création de contenu éducatif et multimédia fondé sur la recherche de l'ACFC dans le domaine du financement automobile soulignant les droits et les responsabilités des consommateurs, ainsi que les risques et les solutions de rechange.
- Préparation de contenu éducatif et multimédia portant sur trois thèmes où la recherche a révélé que le niveau de sensibilisation des consommateurs à leurs droits et responsabilités était faible :
 - ♦ protection contre la fraude liée aux cartes de débit et de crédit (non-divulgaration des NIP);
 - ♦ pénalités liées au remboursement anticipé des hypothèques;
 - ♦ avances de fonds sur carte de crédit.
- Publication ou création de contenu éducatif sur :
 - ♦ incidences financières pour les aidants naturels;
 - ♦ compréhension des organismes externes de traitement des plaintes;
 - ♦ nouvelles protections relatives aux paiements par carte de débit ou de crédit.
- Augmentation de la quantité de contenu dans la Base de données canadienne sur la littératie financière, qui permet maintenant au public d'accéder à 1 151 ressources (hausse de 27 %) et à 1 696 activités (hausse de 23 %) tenues pendant l'année.

Maximiser l'utilisation des outils et des stratégies de marketing et de communication pour augmenter la sensibilisation des Canadiens à leurs droits et responsabilités

- Promotion des messages de l'ACFC par l'entremise des médias sociaux, ce qui a donné lieu à un nombre record de 2 175 346 visites du site Web (hausse de 45 %), 2 254 762 impressions Twitter (hausse de 79 %), 1 409 819 visionnements de vidéos sur YouTube (hausse de 3 126 %) et 446 825 impressions Facebook (hausse de 391 %).
- Élaboration et lancement de la campagne de marketing intégré « Droits et responsabilités » axée sur trois thèmes, qui a généré quelque 45 millions d'impressions liées aux produits et à la publicité (de janvier à mars 2016). (Voir la page 43 pour obtenir davantage d'informations sur cette campagne.)
- Production de communications radiophoniques prêtes à être diffusées et d'articles prêts à être publiés en utilisant la campagne sur les « Droits et responsabilités » comme modèle et générant 24 millions d'impressions par l'entremise de 750 publications.
- Création de partenariats stratégiques avec 21 institutions financières (y compris 13 EFF) pour mettre en vedette le contenu de la campagne de l'ACFC sur leurs sites Web, comptes des médias sociaux et autres plateformes.

En vedette :
**DROITS ET
RESPONSABILITÉS :**
diffuser le message

L'ACFC est toujours à la recherche de moyens pour bien faire comprendre aux Canadiens leurs droits et responsabilités sur le marché des produits et des services financiers, ainsi que les liens essentiels qui existent entre eux. Les résultats d'un sondage mené en 2011 auprès des consommateurs ont révélé d'importantes lacunes en ce qui concerne le niveau de sensibilisation de ces derniers aux questions suivantes.

- **Protection du NIP** : 33 % des répondants croyaient, à tort, que les institutions financières leur permettent de divulguer le numéro d'identification personnel (NIP) de leur carte de débit ou de crédit aux membres de leur famille. En fait, cette pratique peut annuler leur accès à la protection contre la fraude.
- **Avances de fonds sur carte de crédit** : 60 % croyaient, à tort, qu'ils ne paieraient pas d'intérêt sur une avance de fonds si le solde est payé au complet avant la date d'échéance. En fait, les intérêts commencent à s'accumuler immédiatement sur les avances de fonds.
- **Pénalités hypothécaires** : 62 % croyaient, à tort, que s'ils remboursent ou renégocient leur prêt hypothécaire de façon anticipée, les pénalités ne dépassent jamais trois mois d'intérêts. En fait, la plupart des emprunteurs signent des contrats hypothécaires ayant des modalités imposant des pénalités plus élevées que ce montant.



L'ACFC a élaboré sa campagne « Droits et responsabilités » en réponse à ces résultats. À la fin de l'exercice, en mars 2016, les messages ou les publicités de cette campagne avaient été diffusés au moins 45 millions de fois, d'un bout à l'autre du pays, par l'entremise des médias en ligne et traditionnels. La campagne se poursuit en 2016-2017 et porte sur davantage de thèmes liés aux droits et aux responsabilités.

L'ACFC a adopté une approche de marketing intégré dans le cadre de cette campagne en diffusant des messages par l'entremise de moyens complémentaires, comme des infographies dans les médias sociaux, des articles prêts à être publiés, des segments radio prêts à être diffusés et du contenu éducatif destiné aux sites Web. L'élément central était une série de vidéos animées qui ont été visionnées presque 3 millions de fois rien qu'en février et en mars.

Dans le cadre de cette campagne, l'ACFC a collaboré avec 21 institutions financières (y compris 13 EFF) en tirant parti de leurs comptes des médias sociaux, de leurs sites Web et de leurs envois postaux pour communiquer avec les consommateurs de produits et de services financiers. À l'avenir, ce modèle à voies multiples pourrait permettre à l'ACFC de transmettre des messages éducatifs à des millions de Canadiens.

La campagne « Droits et responsabilités » est l'une des méthodes novatrices utilisées par l'ACFC pour donner aux Canadiens les compétences, les connaissances et la confiance dont ils ont besoin pour profiter du marché des produits et des services financiers d'aujourd'hui.

En vedette :
**LA CAMPAGNE
« DROITS ET
RESPONSABILITÉS »
EN CHIFFRES**
(de janvier à
mars 2016)



Produits :

3 vidéos
animées

5 infographies

3 séries de
bannières
de site Web

1 encart de
publipostage
EFF

12 articles
Fifth Story

3 segments radio
prêts à diffuser

+ des documents
éducatifs



Vidéo :

2,75 millions

de visionnements rien que sur
les chaînes en ligne de l'ACFC



Publipostage direct :

communication avec

1 million

de consommateurs par l'entremise
des encadrés accompagnant les
relevés de cartes de crédit



Web :

47 172

visites distinctes de la page
de renvoi de la campagne



Publicité :

15 millions

d'impressions de la publicité
sur Facebook



Médias :

24 millions

d'impressions des articles Fifth
Story dans 750 publications



Partenariat :

21

institutions financières ont fait
la promotion des produits de la
campagne par l'entremise de
leurs voies de communication

PRIORITÉ 5

ACCROÎTRE LA PARTICIPATION AUX DISCUSSIONS SUR LA POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONSOMMATION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

Pour veiller à ce que la protection accordée aux consommateurs évolue au rythme du marché, l'ACFC contribue régulièrement aux discussions sur les politiques au Canada et à l'étranger.

Notre approche proactive et multidimensionnelle comprend de la recherche sur les tendances du marché, la publication d'analyses et la mobilisation des intervenants à plusieurs niveaux. Ces activités permettent à l'ACFC de se présenter comme une voix fiable pour la protection des consommateurs de produits et de services financiers dans les discussions sur les politiques.



Nos objectifs

Mener des recherches pertinentes sur l'industrie et définir les nouvelles tendances

Résultats

- Publication du rapport de recherche intitulé *Financer une auto : tendances du marché*, qui présente les tendances dans le domaine des prêts indirectement consentis ainsi que la croissance du secteur des prêts-autos à long terme et les risques connexes.
- Publication du rapport *Gérer son argent et planifier pour l'avenir : principales constatations de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2014*.
- Rôle de premier plan dans le premier projet d'établissement des points de repère relatifs au niveau de littératie financière des jeunes au Canada, dans le cadre de l'évaluation de la littératie financière du Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).
- Recherche sur le lien entre la confiance en matière de finances et les résultats au plan financier, ainsi que sur le rôle de la littératie financière dans la préparation à la retraite.



Contribuer à l'élaboration des politiques canadiennes

- Présentation de données et contribution aux discussions stratégiques sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers au moyen de la participation au Comité consultatif supérieur (CCS) fédéral et de réunions avec divers organismes de réglementation provinciaux.
- Organisation du forum sur la littératie financière et le bien-être financier avec le Behavioural Economics in Action at Rotman (le centre de recherche sur l'économie comportementale de l'école de gestion Rotman, BEAR) [novembre 2015].
- Participation en avril 2015 à la table ronde sur la littératie financière chez les Premières Nations, coordonnée par le Forum des politiques publiques, explorant la littératie financière comme moteur du développement économique des peuples autochtones.
- Participation aux discussions d'un groupe consultatif sur l'aide financière aux étudiants et les politiques fédérales connexes, sur invitation d'Emploi et Développement social Canada, le coprésident du groupe.
- Participation, à titre de coprésident, à la réunion des directeurs des programmes scolaires des ministères provinciaux de l'Éducation sur les approches pour la littératie financière dans les écoles secondaires.



Participer aux discussions sur les politiques à l'échelle internationale

- Poste de vice-présidente de l'International Financial Consumer Protection Organisation (réseau international d'organismes de protection des consommateurs de produits et services financiers) [FinCoNet] occupé par la commissaire, favorisant un échange international d'informations entre les organismes. L'ACFC a dirigé un groupe de travail qui a élaboré une « trousse d'outils de surveillance » en ligne.
- Représentation du Canada par la chef du développement de la littératie financière au conseil d'administration et au comité technique du Réseau international sur l'éducation financière (INFE), coprésidant le groupe de travail qui a élaboré le cadre des compétences essentielles sur la littératie financière pour les jeunes.
- Maintien du dialogue avec des organismes de réglementation d'autres pays, partage des renseignements sur le marché et apprentissage de la façon dont ils répondent aux défis courants.
- Participation à un projet de collaboration avec 30 pays pour rendre compte du sondage de l'OCDE sur la littératie financière et l'inclusion financière, et préparation des rapports connexes.
- Présentation des constatations sur les liens entre la littératie financière et le bien-être financier lors de la conférence de recherche annuelle de 2015 du Consumer Financial Protection Bureau (service de la protection financière des consommateurs) des États-Unis.

En vedette :
PLEINS FEUX SUR
LE FINANCEMENT
AUTOMOBILE

Cette année, l'ACFC a publié les résultats d'une recherche sur le contexte en évolution du financement automobile au Canada. Le rapport *Financer une auto : tendances du marché* présente les tendances dans le secteur des prêts consentis indirectement et des prêts-autos à long terme, qui sont avantageux à court terme et qui comportent des risques pour les consommateurs à long terme.

Au Canada, les nouveaux prêts-autos ont, en moyenne, une durée de six à huit ans, alors que la durée traditionnelle de ces prêts était de quatre à cinq ans. Ces prêts à long terme représentent environ 60 % des portefeuilles de prêts-autos des plus grandes institutions financières du Canada. Les raisons pour lesquelles les consommateurs trouvent ces prêts intéressants sont faciles à comprendre : pour un prix d'achat donné, la prolongation de la durée du prêt réduit le montant des versements mensuels. Cependant, en raison de la longue durée du prêt, ses coûts totaux de financement sont élevés et ce type de prêt incite les consommateurs à acheter une auto qu'ils n'auraient pas les moyens de se payer autrement.

Malgré la durée prolongée des prêts automobiles, de nombreux consommateurs continuent à échanger leur véhicule après quatre ou cinq ans. Au moment de cet échange, plusieurs consommateurs doivent encore un montant d'argent qui dépasse la valeur de leur automobile. Lorsque ces emprunteurs intègrent la dette restante dans un nouveau prêt-auto, ils risquent de se retrouver dans le cercle vicieux d'une dette sans cesse croissante.

La commissaire a annoncé la publication du rapport *Financer une auto : tendances du marché* à l'Amphithéâtre national de la presse, le 8 mars 2016. Des entrevues médiatiques après l'annonce et un plan de communication ambitieux qui s'adressait aux consommateurs ont entraîné plus de 300 mentions dans la presse écrite, les médias électroniques et les médias en ligne sur les inquiétudes liées aux prêts-autos à long terme. Faisant fond sur ce profil public, l'ACFC a préparé des informations intéressantes destinées aux sites Web pour aider les consommateurs à prendre des décisions responsables quant au financement auto.

L'ACFC a également réaffecté ses ressources de surveillance aux prêts-autos proposés par les banques réglementées par le gouvernement fédéral pour améliorer la divulgation des informations aux consommateurs. En même temps, l'ACFC continue de communiquer avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour veiller à ce que les acheteurs d'automobiles obtiennent les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions de financement éclairées.



L'acquisition d'une auto est l'un des achats les plus importants que la plupart des Canadiens effectueront, après celui d'un logement. Cela signifie que les prêts-autos contribuent de manière importante à l'endettement des ménages, qui s'approche d'un niveau record de plus de 165 % du revenu disponible. Les ménages fortement endettés sont vulnérables aux chocs liés aux taux d'intérêt et à l'emploi, et bon nombre de ces ménages épargnent difficilement pour la retraite.

Le financement automobile donne un aperçu de la relation de certains Canadiens avec la dette, notamment la tendance à privilégier les liquidités aux dépens de la planification à long terme. Cet aperçu nous permet de préparer nos interventions sur tous les plans des activités de l'ACFC, comme les initiatives de littératie financière à travers la surveillance des EFF et les discussions stratégiques.

PRIORITÉ 6

TIRER PROFIT DE NOS RESSOURCES ET DE NOTRE INFRASTRUCTURE POUR ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ

Pour être efficace dans le contexte actuel, il faut continuellement apporter des améliorations qui aident l'ACFC à atteindre ses objectifs et relever de nouveaux défis.

Les gens, les processus, les technologies et d'autres infrastructures contribuent tous à notre succès à long terme. L'ACFC travaille sans cesse pour veiller à ce que ses pratiques en matière de ressources humaines soient à jour, à ce que sa gestion financière soit saine et à ce que sa technologie de l'information l'aide à exercer son mandat de façon efficace.



Nos objectifs

Résultats

Renforcer les pratiques en matière de ressources humaines

- Mise en œuvre d'un cadre de gestion des personnes pour veiller à ce que l'ACFC dispose des compétences et des habiletés permettant de subvenir à ses besoins en matière de programmes, de gérer les personnes de façon efficace et de réorienter les efficiences comme suit :
 - ♦ réévaluation de la structure et de la conception organisationnelles;
 - ♦ réaffectation des ressources pour améliorer l'efficacité et la productivité;
 - ♦ examen du programme des primes et de la reconnaissance;
 - ♦ établissement des normes de service pour recruter rapidement;
 - ♦ évaluation des candidats internes dans le cadre d'une planification de la relève efficace.

Améliorer la gestion financière

- Élaboration d'un rapport sur mesure en utilisant le logiciel Cognos Business Intelligence pour faciliter la création et la compréhension des rapports financiers.



Participer aux initiatives communes de transformation des technologies de l'information du gouvernement du Canada

- Élaboration d'un plan de mise en œuvre pour un gouvernement ouvert, comme l'exige le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Mise à jour de l'ensemble du contenu éducatif du site Web de l'ACFC pour en améliorer la convivialité et la conformité aux normes en vue de la transition vers le site unique du gouvernement du Canada (Canada.ca) en 2016-2017.

Renforcer la documentation des processus clés, les contrôles internes, les systèmes et les processus

- Élaboration d'un protocole sur les déplacements et d'un protocole d'accueil pour que les politiques et les directives soient respectées de façon uniforme.
- Mise au point de procédures de collaboration pour orienter les programmes de l'ACFC lors de la mobilisation des organisations externes.
- Amélioration du logiciel de gestion des cas pour faciliter le traitement des questions et l'analyse des cas liés à la conformité.
- Élaboration d'un outil automatisé pour transférer les plaintes et les demandes d'information présentées en ligne à l'application de la gestion de la correspondance.
- Mise en œuvre d'un outil de protocole sécurisé de transfert des fichiers (FTP) qui est mieux adapté aux besoins de l'ACFC en matière de partage de documents.
- Rédaction d'un programme triennal en matière de gestion de l'information/technologie de l'information fondé sur l'analyse des priorités opérationnelles, ainsi que sur les priorités du gouvernement du Canada.

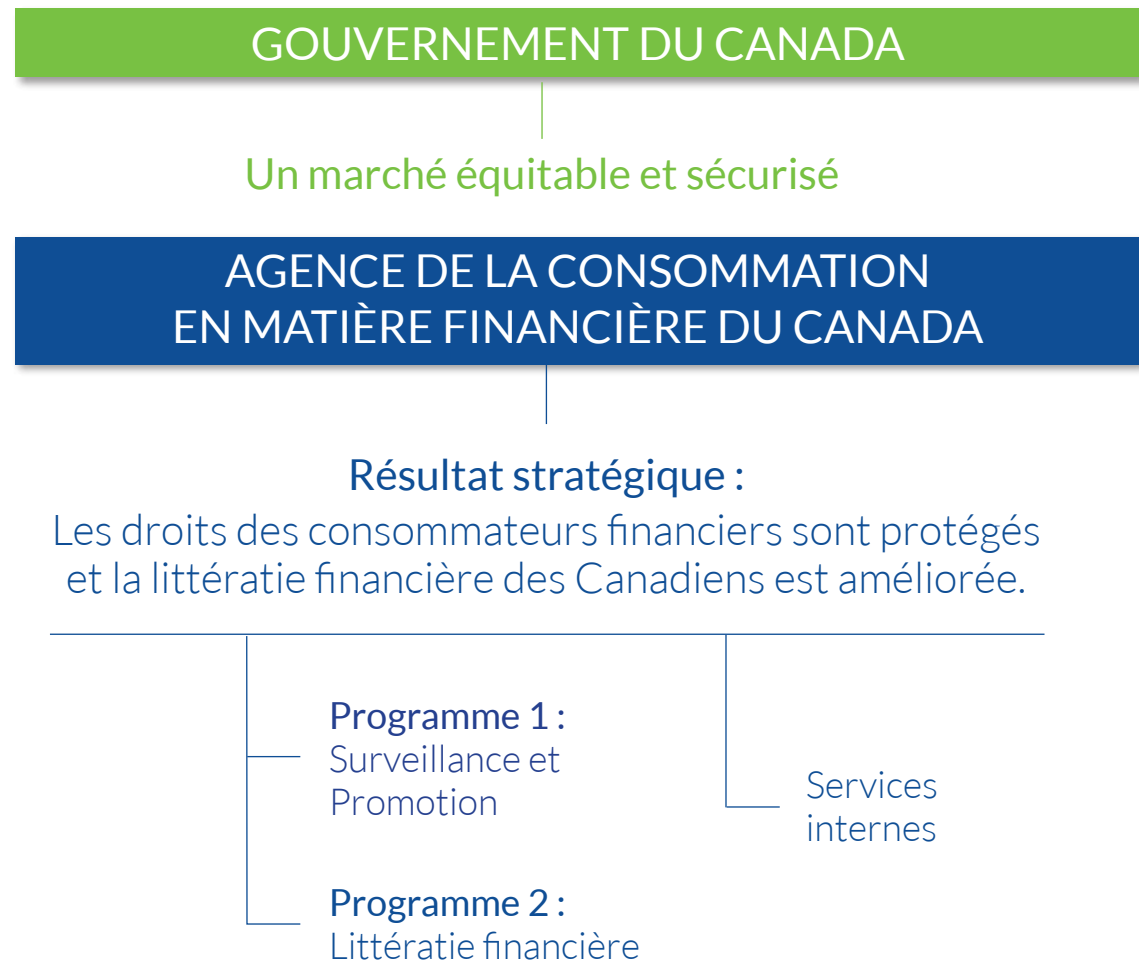


LES CHIFFRES

Un examen attentif des chiffres qui
définissent notre travail et notre rendement

ARCHITECTURE D'HARMONISATION DES PROGRAMMES

Ce diagramme illustre le cadre des programmes et des sous-programmes de l'ACFC en 2015-2016.



TRAITEMENT DES PLAINTES

ANALYSE DES PLAINTES

Les EFF surveillées par l'ACFC doivent respecter les obligations relatives aux pratiques du marché visant à protéger les consommateurs. L'ACFC enquête sur les plaintes visant tout non-respect possible de ces obligations. Lorsqu'une loi, un code de conduite ou un engagement public n'est pas respecté, nous prenons des mesures pour assurer la conformité de l'EFF.

Toutes les banques, associations de détail et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale doivent se doter d'une procédure de traitement des plaintes des consommateurs : c'est la loi. Le rôle de l'ACFC est, en partie, de veiller à la mise en place et au respect d'un processus approprié lorsqu'un client dépose une plainte auprès de l'une de ces institutions. Les trois étapes de ce processus sont présentées ci-dessous.

Étape 1

Première ligne au niveau local

Les consommateurs doivent tenter de régler le problème directement avec le gérant ou le représentant du service à la clientèle de leur institution financière.

Étape 2

Niveau supérieur ou ombudsman de l'institution

S'il n'est pas possible de régler le problème au niveau local, une plainte peut être transférée à un employé plus haut placé ou à un ombudsman interne.

Étape 3

Examen par une tierce partie

Si le problème n'est pas résolu après les deux premières étapes, la plainte est examinée par une tierce partie ou par un organisme externe de traitement des plaintes.

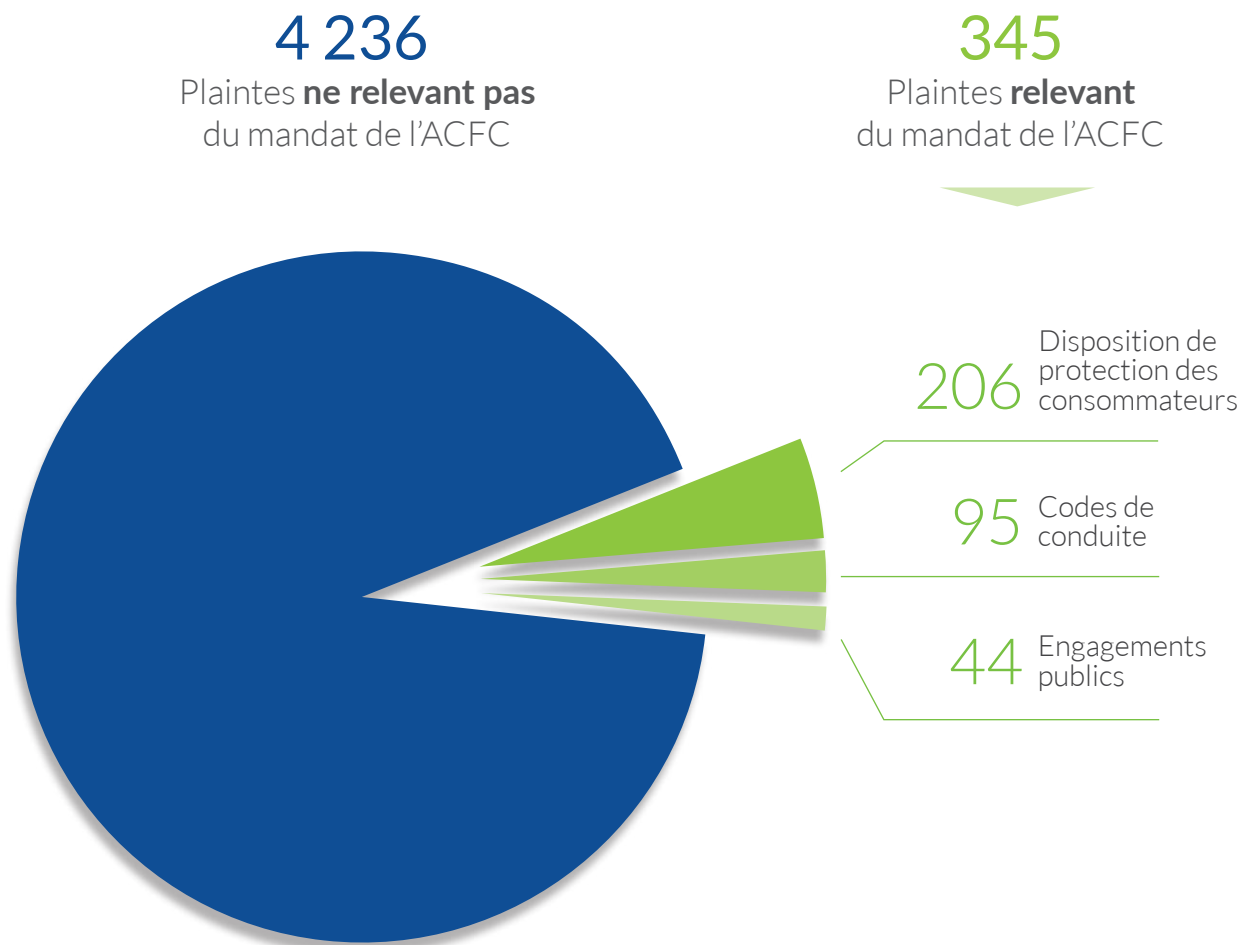
ACFC

Les consommateurs peuvent aussi communiquer avec l'ACFC s'ils pensent que leur plainte se rapporte au non-respect possible d'une loi de protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite.

Organisme de réglementation provincial

Selon la nature de l'institution financière, les consommateurs peuvent également communiquer avec un organisme de réglementation provincial.

PLAINTES LIÉES À LA CONFORMITÉ



PROGRAMME 1

SURVEILLANCE ET PROMOTION

Ce programme protège les consommateurs et les commerçants en veillant à ce que les EFF respectent leurs obligations relatives aux pratiques sur le marché établies par les lois, les règlements, les codes de conduite volontaires et les engagements publics. Ce programme favorise aussi une conduite responsable au sein du marché par la communication des attentes de l'ACFC, la réalisation de recherches sur les nouvelles tendances et questions touchant les consommateurs de produits et services financiers, la participation aux discussions sur les politiques et la promotion des droits et des responsabilités des consommateurs. La Direction de la surveillance et de la promotion dirige la prestation de ce programme, et le service des communications et d'autres services partagés y contribuent de façon importante.

Ressources financières en 2015-2016 (millions de \$)		Ressources humaines en 2015-2016 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
3,70	3,52	25,2	26,1

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	État du rendement	Sommaire du rendement
L'ACFC est proactive et transparente dans la surveillance des activités dans le secteur fédéral des services financiers.	Les intervenants de l'industrie comprennent la nature, la raison et les résultats des activités de surveillance de l'ACFC.	La nature des activités de surveillance, le processus de suivi pour les entreprendre et les résultats de ces activités sont communiqués à l'industrie et aux autres intervenants selon des délais établis.	Dépassé	100 % des plaintes sont classées selon leur nature dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de leur réception.
		Cible : les délais sont respectés dans 85 % des cas		100 % des problèmes de conformité soulevés dans les enquêtes ont été communiqués aux EFF dans les 30 jours ouvrables.
				100 % des mesures d'exécution informelles ont été préparées et présentées aux EFF dans les 180 jours suivant le repérage d'un éventuel cas de non-conformité.
		Des priorités et des plans prospectifs pour promouvoir la surveillance transparente et proactive auprès de toutes les EFF sont établis et communiqués pour chaque exercice.	Satisfait	L'ACFC a utilisé la séance pour l'industrie de février 2016 pour communiquer son plan annuel et ses priorités futures à tous les principaux intervenants de l'industrie.

Les EFF se conforment aux exigences prévues dans la législation et les règlements, à leurs codes de conduite volontaires et à leurs engagements publics.

Les domaines potentiels de non-conformité des EFF sont déterminés, étudiés et résolus rapidement par l'utilisation d'outils de conformité.

Des outils de conformité formels ou informels (conformément au Cadre de conformité) sont appliqués aux problèmes de conformité établis.

Satisfait

Des outils de conformité formels ou informels sont utilisés pour respecter tous les objectifs relatifs aux problèmes de conformité déterminés.

Les mesures correctives entreprises par les EFF en matière de mesures de conformité sont toutes examinées par l'ACFC dans les 90 jours suivant la réception du rapport des EFF.

Sur la bonne voie

Tous les plans d'action, sauf un, ont été préparés en respectant les délais établis.

L'examen de tous les cas potentiels de non-conformité aux normes de protection des consommateurs est effectué dans le délai de deux ans prévu par la loi.

Satisfait

Tous les examens ont été effectués en respectant le délai de deux ans.

Les EFF mettent en œuvre les exigences en matière de protection du consommateur pertinentes au bénéfice des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

Les EFF sont au courant de leurs obligations en matière de protection des consommateurs.

Les EFF ont été informées des exigences actuelles, modifiées ou nouvelles qu'elles doivent respecter au moyen de communications directes ou du site Web de l'ACFC, conformément aux normes de service internes (au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant leur entrée en vigueur).

Satisfait

Aucune nouvelle exigence légale ou réglementaire n'est entrée en vigueur en 2015-2016.

En avril 2015, le ministère des Finances a modifié le *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit*. Conformément à nos normes de service internes, nous avons communiqué les exigences du nouveau code par l'entremise du site Web de l'ACFC.

Des activités de liaison externe sont menées, y compris des séances de formation annuelles, des conférences et des réunions individuelles avec les EFF.

Satisfait

L'ACFC a tenu des séances pour l'industrie en février 2016, l'une pour les banques, les compagnies d'assurances et les OETP, l'autre pour les ERCP. Ces séances font partie d'un dialogue continu et présentent des possibilités de partager les résultats de la recherche, les plans et les attentes de l'ACFC par rapport aux EFF.

Les gestionnaires des relations de l'ACFC ont tenu environ 50 réunions individuelles avec les EFF.

PROGRAMME 2

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Ce programme améliore les connaissances, les compétences et la confiance en matière financière des Canadiens.

Il hausse également le niveau de compréhension de la population des droits et responsabilités des Canadiens et des entités financières sous réglementation fédérale (EFF). En 2015-2016, l'ACFC a travaillé sur un certain nombre de projets comportant des travaux en comité, la promotion, la recherche, la collaboration, la publication, les sondages et la mise en œuvre des plans de sensibilisation et d'autres initiatives renforçant la littératie financière des Canadiens. L'équipe de la littératie financière dirige la prestation de ce programme, et le service des communications et d'autres services partagés y contribuent de façon importante.

Ressources financières en 2015-2016 (millions de \$)

Dépenses prévues	Dépenses réelles
9,05	8,19

Ressources humaines en 2015-2016 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles
41,4	40,20

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/Réalisations	État du rendement	Sommaire du rendement
L'information aux consommateurs diffusée par l'ACFC est utile, compréhensible et présentée dans un langage clair.	Taux de satisfaction des consommateurs quant à l'utilité et à la compréhensibilité de l'information diffusée par l'ACFC (rétroaction en ligne).	Taux de satisfaction moyen de 3,5 sur 5.	Dépassé	Contenu Web : taux de satisfaction de 4,0 Vos outils financiers : taux de satisfaction de 3,9 Finances personnelles : notions de base : taux de satisfaction de 4,5

Les Canadiens connaissent et utilisent le site Web de l'ACFC.	Nombre de consommateurs qui utilisent l'information diffusée en ligne par l'ACFC.	Augmentation de 5 % des visites du site Web d'année en année.	Dépassé	Visites du site Web : augmentation de 45 % d'année en année.
	Utilisation de la Base de données canadienne sur la littératie financière par les consommateurs et les organisations.	Augmentation de 5 % des visites de la base de données d'année en année.	Dépassé	Visites de la base de données : augmentation de 66 % d'année en année et plus de 31 500 visites. Plus de 18 814 Canadiens ont essayé le questionnaire d'auto-évaluation connexe.
		Taux de satisfaction moyen de 3,5 sur 5.	Dépassé	Base de données : taux de satisfaction de 3,8
La coordination et la collaboration avec les intervenants sont accrues.	La stratégie nationale pour la littératie financière est lancée et un plan d'action est mis en œuvre avec les intervenants.	La stratégie nationale pour la littératie financière, y compris la stratégie pour les aînés, est mise en œuvre et surveillée et fait l'objet de rapports.	Sur la bonne voie	L'ACFC a lancé la <i>Stratégie nationale pour la littératie financière-Compte sur moi, Canada</i> le 9 juin 2015 et elle s'est servie de cette occasion pour encourager les intervenants à planifier des activités concrètes.
				39 nouvelles initiatives ont été présentées à l'ACFC par l'entremise de sa page Web destinée aux partisans de la stratégie.
				41 initiatives ont été entreprises pour mettre en œuvre la stratégie distincte pour la littératie financière chez les aînés.

La Base de données canadienne sur la littératie financière est développée, et la base de données des ressources est alimentée et publicisée.

Les ressources et les événements de la base de données augmentent de 5 % d'année en année.

Dépassé

266 ressources de littératie financière ont été ajoutées à la base de données, qui a atteint un total de 1 151 ressources en date du 31 mars 2016, soit une augmentation de 27 % d'année en année.

1 696 activités ont été publiées au cours de 2015-2016, soit une augmentation de 23 % par rapport aux 1 375 activités en 2014-2015.

SERVICES INTERNES

Les équipes des services internes de l'ACFC fournissent des services spécialisés qui répondent aux besoins des programmes de l'ACFC et respectent diverses obligations organisationnelles.

Ressources financières en 2015-2016 (millions de \$)

Dépenses prévues	Dépenses réelles
4,77	4,67

Ressources humaines en 2015-2016 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles
18,4	18,70

Les **Services intégrés** veillent à ce que l'ACFC adopte les meilleures pratiques pour gérer ses activités, notamment en élaborant et mettant en œuvre les politiques, les procédures et la structure hiérarchique qui conviennent. Ses ressources et ses activités sont réparties à l'échelle de l'organisation pour fournir les services suivants : gestion financière, gestion des ressources

humaines, gestion et technologie de l'information, biens immobiliers, gestion du matériel et approvisionnement. Parmi les points saillants de 2015-2016, mentionnons :

- la transition du système des ressources humaines de l'ACFC à PeopleSoft, qui génère de meilleures données d'analyse et permet aux employés d'effectuer certaines transactions en ligne en temps réel;
- l'examen de son cadre de rémunération pour s'assurer que l'ACFC continue de recruter et de maintenir en poste des employés qualifiés.

Gestion de l'information/Technologie de l'information (GI/TI) gère les initiatives qui renforcent la capacité de l'ACFC à exercer son mandat, assure la conformité avec les politiques du gouvernement du Canada et ses priorités en matière de modernisation, veille à ce que l'infrastructure soit souple, fiable et sécurisée et conserve un très haut niveau d'expertise technique. Cette expertise comprend : développement et soutien des applications, entretien et évolution de l'infrastructure, sécurité de la TI, gestion de l'information, analyse des opérations, renseignements et rapports, et gestion des projets. Parmi les points saillants de 2015-2016, mentionnons :

- élaboration d'un plan de mise en œuvre pour un gouvernement ouvert, comme l'exige le Secrétariat du Conseil du Trésor, et rôle de premier plan pendant la transition en cours vers la plateforme intégrée Canada.ca;
- amélioration du logiciel de gestion des cas de l'ACFC pour rationaliser le traitement des questions et des plaintes et l'analyse des cas liés à la conformité;
- rédaction d'un plan de gestion de l'information et de la technologie de l'information de trois ans fondé sur les exigences opérationnelles et les priorités du gouvernement du Canada.

NE LAISSER AUCUNE TRACE : EN ROUTE VERS LA DURABILITÉ

Approvisionnement écologique

L'ACFC a continué d'atteindre ses objectifs relatifs à l'écologisation des activités gouvernementales en 2015-2016, comme l'intégration des considérations écologiques dans les politiques, processus et pratiques organisationnels, la mobilisation des employés dans le cadre des activités d'écologisation et le recyclage responsable des matériaux et des actifs dans le milieu professionnel.

Élément ou pratique exemplaire de la stratégie de mise en œuvre	Objectif 2015-2016	Résultat réel 2015-2016
Intégrer des facteurs environnementaux aux politiques, aux processus et aux pratiques de l'organisation, conformément aux cycles d'actualisation de l'ACFC.	100 %	Actualisation de la politique sur l'approvisionnement pour y ajouter des pratiques d'approvisionnement écologique, ainsi qu'un système de vérification pour veiller à ce que les biens et les services soient écologiques. La politique contient maintenant une carte de pointage indiquant les critères que les employés peuvent utiliser pour s'assurer que les pratiques des fournisseurs sont écologiques.

Examiner les documents contractuels afin de s'assurer qu'ils comprennent une disposition visant les facteurs environnementaux dans le contexte de l'exécution du travail requis.

Vise à obtenir le statut « atteint »

Les documents contractuels, comme le modèle de la demande de propositions et le formulaire de demande de contrat, comportent maintenant un renvoi vers la Politique d'achats écologiques de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), ainsi que vers d'autres outils de ce ministère pour veiller à ce que l'approvisionnement soit écologique.

Utiliser des instruments d'achats écologiques regroupés pour les biens et services de publication commerciale, les feuilles à plat, le mobilier de bureau, matériel de traitement automatisé de données (y compris les micrologiciels), les logiciels, les fournitures et les périphériques.

100 %

Les biens suivants ont été achetés par l'entremise d'instruments d'approvisionnement écologique consolidés (offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement de TPSGC) : services de publication commerciale, feuilles à plat, mobilier de bureau, matériel de traitement automatisé de données, logiciels, fournitures et périphériques.

Accroître la sensibilisation des gestionnaires à la Politique d'achats écologiques.

Vise à obtenir le statut « atteint »

Les formulaires de demande de contrat ont maintenant un lien vers la Politique d'achats écologiques de TPSGC pour améliorer le niveau de sensibilisation et donner aux responsables de projets des références et une liste des facteurs environnementaux.

En 2015-2016, l'ACFC a fixé et atteint la cible de 100 % pour faire en sorte que les spécialistes suivent le cours sur l'approvisionnement écologique de l'École de la fonction publique du Canada et que l'évaluation du rendement pour les gestionnaires et les chefs fonctionnels chargés des achats et du matériel mentionne l'approvisionnement écologique.

Indicateur de rendement	Objectif 2015-2016	Résultat réel 2015-2016
Nombre et pourcentage de spécialistes de la gestion des achats ou du matériel qui termineront le cours sur les achats écologiques de l'École de la fonction publique du Canada ou l'équivalent.	100 %	Tous les spécialistes de la gestion des achats ou du matériel ont terminé le cours sur les achats écologiques de l'École de la fonction publique du Canada.
Nombre et pourcentage de gestionnaires et de chefs fonctionnels chargés des achats et du matériel dont l'évaluation du rendement comprend un soutien et une participation aux achats écologiques.	100 %	L'entente de rendement de tous les gestionnaires et chefs fonctionnels chargés des achats et du matériel comprend l'objectif de soutenir les initiatives d'approvisionnement écologique en 2015-2016 et d'y participer.

ACTIVITÉS ÉCOLOGIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL

L'ACFC a continué de devenir un milieu de travail plus durable en 2015-2016 au moyen de l'utilisation de matériaux responsables sur le plan écologique et de l'éducation des employés au sujet de l'écologisation des activités gouvernementales.

Indicateur de rendement	Objectif 2015-2016	Résultat réel 2015-2016
Maintenir les pratiques qui sont gages de durabilité (ratios d'imprimantes, baisse de la consommation de papier, réunions vertes, etc.)	Ratio d'impression de 8:1 ou mieux	Dépassé : atteinte d'un ratio de 11 utilisateurs pour une imprimante.
Faire adopter aux employés des pratiques d'écologisation des opérations gouvernementales.	Vise à obtenir le statut « atteint »	On encourage les employés à adopter des stratégies d'écologisation. Des ordinateurs portatifs ont été fournis pour favoriser la lecture à l'écran et la réduction de l'impression. L'impression est recto verso par défaut, et on a acheté uniquement du papier recyclé. L'ACFC a fonctionné dans un bâtiment qui est certifié LEED, Leadership in Energy and Environmental Design, par le Conseil du bâtiment durable du Canada.
Réutiliser ou recycler le matériel et les biens en milieu de travail d'une manière sécuritaire et respectueuse de l'environnement.	100 %	La disposition des biens a été effectuée conformément aux instructions de TPSGC par l'entremise de GCSurplus, Ordinateurs pour les écoles et e-déchets. Un projet de rénovation/remise à niveau a été mené à bien en utilisant des meubles de bureau existants au lieu de meubles neufs.



DONNÉES FINANCIÈRES

POINTS SAILLANTS FINANCIERS

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités financières qu'elle surveille lui versent en fonction de leur actif, de leur revenu-primes ou du nombre de leurs transactions.

Hormis les revenus provenant des cotisations, l'ACFC reçoit une dépense légale de 5 000 000 \$ pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration et au renforcement de la littératie financière des Canadiens et coordonner ses activités avec les leurs; ce financement est présenté dans l'État des résultats en tant que financement public. L'ACFC a droit à des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*.

Les dépenses totales de l'ACFC de 16 375 780 \$ pour l'exercice 2015-2016 représentent une diminution globale de 801 730 \$ (4,67 %) par rapport à l'exercice précédent. Cette variation s'explique principalement par la réduction des dépenses liées aux services professionnels à l'exercice 2015-2016.

Les services professionnels au cours de l'exercice 2015-2016 ont coûté 1 191 079 \$ de moins qu'au cours de l'exercice 2014-2015, lorsque l'ACFC a réalisé l'Enquête canadienne sur les capacités financières, qui a coûté 1 060 000 \$. Comme il s'agit d'un sondage quinquennal, il n'a pas été réalisé en 2015-2016. Il convient également de préciser que la réduction globale des dépenses liées aux services professionnels est aussi attribuable au fait que les dépenses liées à la publicité ont été moins importantes que prévu.

Les coûts des ressources humaines ont augmenté de 765 264 \$ (7,57 %), puisque des postes vacants et nouveaux ont continué d'être dotés au cours de l'exercice 2015-2016. Cette hausse s'explique aussi par la croissance planifiée de la rémunération des employés selon les conditions d'emploi.

Les coûts de la gestion de l'information et de la technologie de l'information ont diminué de 157 479 \$ au cours de l'exercice 2015-2016 en raison des économies réalisées grâce à la décision de demander aux employés internes d'effectuer les

tâches de développement des applications et des logiciels au lieu d'embaucher des ressources externes.

Les frais d'hébergement ont chuté de 73 332 \$ en raison de la réduction des coûts d'amortissement au cours de l'exercice 2015-2016 pour des améliorations locatives qui sont entièrement amorties depuis l'exercice 2014-2015.

Les frais de déplacement ont accusé une baisse de 99 002 \$ en 2015-2016 par rapport à ceux de l'exercice 2014-2015, alors que l'Agence assumait les frais de déplacement de ses employés et d'autres participants pour qu'ils assistent à sa conférence sur la littératie financière, qui a lieu tous les trois ans. De plus, les budgets de déplacement au cours de l'exercice 2015-2016 ont été sous-utilisés en raison d'une participation réduite aux activités au cours des élections fédérales, qui ont été déclenchées en août 2015.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'ACFC met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par son mandat. L'ACFC a donc opté pour la formule des services communs ou partagés en ce qui concerne les services organisationnels génériques, lorsqu'elle est valable du point de vue de la rentabilité.

Les partenariats de gestion stratégiques apportent toujours à l'ACFC la souplesse dont elle a besoin pour gérer des programmes en évolution de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

Transition
aux normes
comptables pour
le secteur public
(NCSP)

CHANGEMENTS DANS LES NORMES COMPTABLES

En décembre 2014, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) a modifié les normes comptables pour le secteur public (NCSP). Ces modifications ont introduit le concept d'une nouvelle entité du secteur public – appelée [composante du gouvernement] – et ont fourni une orientation quant à la méthode de comptabilité que ces composantes devaient utiliser. L'ACFC est considérée comme une composante du gouvernement et est donc tenue d'adopter les NCSP en vigueur à compter de l'exercice 2017-2018.

L'ACFC a décidé de procéder en cinq étapes : (1) évaluation diagnostique; (2) conception et planification; (3) évaluation, conception et développement; (4) mise en œuvre; (5) examen après mise en œuvre. L'ACFC a terminé les deux premières étapes et commencé la troisième étape au cours de l'exercice 2015-2016. Les étapes trois et quatre seront terminées au cours de l'exercice 2016-2017.

Incidences de l'adoption des normes comptables pour le secteur public

L'ACFC n'a pas encore intégralement quantifié les incidences de l'adoption des NCSP sur ses états financiers. Cependant, des changements pourraient être constatés dans les domaines suivants :

- présentation des états financiers;
- avantages sociaux des employés (y compris les indemnités de départ);
- immobilisations corporelles et incorporelles.

Présentation des états financiers

Les états financiers de l'ACFC présentés conformément aux NCSP seront différents de ceux présentés selon les Normes internationales d'information financière (IFRS).

Les principales différences sont :

- un changement dans la façon dont l'État de la situation financière est présenté, y compris l'élimination de la présentation distincte des actifs à long terme et des passifs, ainsi que l'ajout de la dette nette;
- l'élimination de l'État du résultat attendu et l'ajout d'un État de dette nette;
- la prise en compte des résultats prévus dans l'État des résultats et l'État de dette nette.

Avantages sociaux des employés (passif au titre des indemnités de départ et des congés de maladie)

Les IFRS imposent aux entités l'obligation de comptabiliser intégralement les gains et les pertes actuariels au fur et à mesure qu'ils sont réalisés sous résultats ou autres résultats étendus en fonction de la nature du bénéfice dont ils découlent. Les NCSP exigeront l'amortissement de ces gains en revenu sur la durée de service moyen prévu du groupe d'employés connexe.

Futurs changements aux NCSP

Immobilisations corporelles et incorporelles

Selon les NCSP, les logiciels sont des immobilisations corporelles, alors que les IFRS les traitent comme des immobilisations incorporelles. Au moment de la transition aux NCSP, l'ACFC devra reclasser tous les logiciels comme étant des immobilisations corporelles.

La première application par des organismes publics, selon la section 2125 des NCSP, exige que les politiques de comptabilité en vigueur en date du 31 mars 2018 soient appliquées au premier état de la situation financière des NCSP en date du 1^{er} avril 2016. L'ACFC suit de près les développements des NCSP afin de prendre en compte, s'il y a lieu, les changements éventuels ou réels dans son plan de conversion.

La transition vers les NCSP est un projet important. Étant donné que l'étape de mise en œuvre vient de commencer, l'ACFC n'a pas été en mesure de quantifier toutes les incidences des NCSP sur les états financiers. Le tableau qui suit décrit les éléments de la conversion de l'ACFC aux NCSP et présente une évaluation des progrès en vue de l'atteinte de ces objectifs. À mesure que le projet progresse ou que d'autres changements dans les NCSP se produisent, il faudra peut-être modifier le plan de transition.

Approche à
la conversion
IFRS-NCSP :
évaluation en date
du 31 mars 2016

Phase du projet	Jalon	État
Évaluation diagnostique		
Déceler les différences dans les politiques de comptabilité IFRS/NCSP.	Rapport du conseiller externe présenté au Comité exécutif et au Comité de vérification de l'ACFC.	Terminée
Conception et planification		
Lancer le projet et en établir les modalités de gouvernance.	La gouvernance du projet et les options stratégiques sont déterminées.	Terminée
Évaluation, conception et développement		
- Trouver et évaluer des solutions à l'égard des NCSP. - Élaborer un plan de formation et de communication. - Élaborer des solutions finales aux NCSP.	Approbation des solutions par le Comité exécutif et le Comité de vérification de l'ACFC.	À terminer en 2016-2017
Mise en œuvre		
- Lancer les solutions NCSP. - Mettre à l'essai et corriger.	Les systèmes et les processus financiers peuvent capter les données NCSP et générer des rapports.	À terminer en 2016-2017
Examen après la mise en œuvre		
- Informar les membres de la direction et évaluer la mise en œuvre. - Poursuivre la mise à jour des NCSP et la gestion des changements connexes.	Processus continu consécutif à la mise en œuvre.	À commencer en 2017-2018

Déclaration de
responsabilité de la
direction, y compris
à l'égard du contrôle
interne des rapports
financiers
31 mars 2016

ÉTATS FINANCIERS

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2016, ainsi que de tous les renseignements qui y figurent incombe à la direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes internationales d'information financière.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des données présentées dans les états financiers. Certaines de ces données sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, et tiennent compte de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

Il incombe aussi à la direction de maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers, conçu pour donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont dûment autorisées et enregistrées, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et aux autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

La direction veille également à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en choisissant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant d'assurer une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication visant à faire en sorte que tous les membres de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de la direction et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

Le système de contrôle interne en matière de rapports financiers est conçu pour atténuer les risques à un niveau raisonnable au moyen d'un processus continu qui vise à cerner les principaux risques, à évaluer l'efficacité des contrôles clés associés et à apporter les ajustements nécessaires.

Le Bureau du contrôleur général effectuera des vérifications périodiques des contrôles de base à l'ACFC, laquelle s'appuiera sur les résultats de ces vérifications pour se conformer à la *Politique sur le contrôle interne* du Conseil du Trésor.

Entre-temps, l'ACFC procède à une évaluation fondée sur le risque du système de contrôle interne en matière de rapports financiers pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2016, conformément à la *Politique sur le contrôle interne* du Conseil du Trésor; les résultats du plan d'action sont résumés en annexe.

Deloitte LLP a vérifié les états financiers de l'ACFC et rend compte de sa vérification au ministre des Finances. Ce rapport ne comprend pas d'opinion de l'auditeur sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ACFC en matière de rapports financiers.



Lucie M.A. Tedesco
Commissaire
Agence de la consommation en matière
financière du Canada



Brigitte Goulard
Commissaire adjointe
Dirigeante principale des finances

Ottawa, Canada
Le 5 juillet 2016

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016, et les états du résultat d'exploitation net, des autres éléments du résultat global, des variations dans l'insuffisance de l'actif et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de notre audit sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2016, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

Le 5 juillet 2016

État de la situation financière Au 31 mars 2016

(en dollars canadiens)	Note(s)	2016	2015
ACTIF			
Actifs à court terme			
Liquidités disponibles		2 325 320 \$	1 650 739 \$
Liquidités à recevoir, montant net	7	88 551	4 926 047
Autres débiteurs	7	16 663	11 164
Charges payées d'avance		90 041	15 924
Actifs à long terme			
Immobilisations corporelles	9	311 115	375 164
Actifs incorporels	10	789 835	855 662
TOTAL DE L'ACTIF		3 621 525 \$	7 834 700 \$
PASSIF			
Passifs à court terme			
Emprunt		– \$	4 000 000 \$
Fournisseurs et autres créditeurs	8,15	2 634 573	3 020 632
Cotisations constatées d'avance		445 055	285 135
Avantages sociaux – congés de maladie	11	370 363	373 544
Avantages sociaux – indemnités de départ	11	9 764	7 706
Passifs à long terme			
Avantages sociaux – indemnités de départ	11	175 739	161 652
Total du passif		3 635 494 \$	7 848 669 \$
INSUFFISANCE DE L'ACTIF			
Déficit accumulé	17	(13 969)	(13 969)
TOTAL DU PASSIF ET DE L'INSUFFISANCE DE L'ACTIF		3 621 525 \$	7 834 700 \$

Contrats de location-exploitation et autres engagements

13

Approuvé par :



Lucie M.A. Tedesco
Commissaire
Agence de la consommation en matière financière



Brigitte Goulard
Commissaire adjointe
Dirigeante principale des finances

Les notes complémentaires
font partie intégrante des
présents états financiers.

État des opérations

Exercice terminé
le 31 mars 2016

(en dollars canadiens)	Note	2016	2015
RECETTES			
Cotisations		12 079 723 \$	12 238 721 \$
Autres recettes		2 530	309
Total des recettes		12 082 253 \$	12 239 030 \$
DÉPENSES			
Salaires et avantages sociaux		10 878 799	10 113 535
Services professionnels		3 013 899	4 204 978
Gestion et technologie de l'information		1 066 942	1 224 421
Locaux		792 384	865 716
Frais administratifs et autres		361 235	387 804
Déplacements		231 853	330 855
Intérêts	15	30 668	50 201
Total des dépenses		16 375 780 \$	17 177 510 \$
Résultats d'exploitation nets avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		(4 293 527)	(4 938 480)
Financement public	16	4 317 245	4 934 209
Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires		23 718	(4 271)
Sanctions administratives pécuniaires	12	-	-
Sanctions administratives pécuniaires reçues pour le compte du gouvernement	12	-	-
RÉSULTATS D'EXPLOITATION NETS		23 718 \$	(4 271) \$

Les notes complémentaires
font partie intégrante des
présents états financiers.

État des autres éléments du résultat global

Exercice terminé le 31 mars 2016

(en dollars canadiens)	Note	2016	2015
Résultats d'exploitation nets		23 718 \$	(4 271) \$
Autres éléments du résultat global			
Gains (pertes) des régimes à prestations déterminées	11	(23 718)	4 271
Résultat global		- \$	- \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des variations dans l'insuffisance de l'actif

(en dollars canadiens)

Déficit accumulé (non vérifié)

Déficit au 31 mars 2014	(13 969)	\$
Résultats d'exploitation nets	(4 271)	
Autres éléments du résultat global	4 271	
Déficit au 31 mars 2015	(13 969)	\$
Résultats d'exploitation nets	23 718	
Autres éléments du résultat global	(23 718)	
Déficit au 31 mars 2016	(13 969)	\$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux
de trésorerie
Exercice terminé
le 31 mars 2016

(en dollars canadiens)	Note	2016	2015
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des entités financières et d'autres ministères		22 204 707 \$	13 888 935 \$
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(17 317 683)	(16 721 465)
Intérêts payés	15	(42 347)	(38 522)
Liquidités nettes (affectées aux) générées par les activités d'exploitation		4 844 677	(2 871 052)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	9	(71 454)	(263 293)
Acquisitions d'actifs incorporels	10	(98 642)	(473 278)
Liquidités nettes affectées aux activités d'investissement		(170 096)	(736 571)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	15	8 000 000	10 000 000
Remboursements		(12 000 000)	(6 000 000)
Liquidités nettes (affectées aux) générées par les activités de financement		(4 000 000)	4 000 000
AUGMENTATION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		674 581 1 650 739	392 377 1 258 362
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		2 325 320 \$	1 650 739 \$

Les notes complémentaires
font partie intégrante des
présents états financiers.

Pour l'exercice terminé
le 31 mars 2016
(en dollars canadiens)

NOTES COMPLÉMENTAIRES

1. MANDAT ET OBJECTIFS

La *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la Loi) constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) est entrée en vigueur le 24 octobre 2001. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada est chargée de renforcer la surveillance des mesures de protection des consommateurs dans le secteur des services financiers sous réglementation fédérale, de diversifier les activités d'éducation des consommateurs et d'améliorer la littératie financière des Canadiens. L'ACFC est un ministère fédéral et, à ce titre, figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et il exerce ainsi un contrôle sur cette dernière.

L'ACFC est un organisme fédéral établi en vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (Loi sur l'ACFC). L'Agence remplit les rôles énoncés aux articles 3(2) et 3(3) de la Loi sur l'ACFC.

3(2)

- (a) de superviser les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;
- (b) d'inciter les institutions financières et ces organismes à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa (a);
- (b.1) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre leurs codes de conduite volontaires en vue de protéger les intérêts de leurs clients; de rendre ces politiques et procédures accessibles au public ainsi que les engagements publics pris par ces institutions en vue de protéger ces intérêts;

- (c) de surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients, de rendre ces codes accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;
- (d) de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières et des organismes externes de traitement des plaintes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et de services financiers;
- (e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent;
- (f) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influencer sur les consommateurs de produits et services financiers;
- (g) de collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, de coordonner ses activités avec les leurs.

3(3)

- (a) de superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;
- (b) d'inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;
- (c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés

par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

- (d) de sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Le paragraphe 18(3) de la Loi prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont généralement entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la Loi. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des crédits parlementaires conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi.

Les revenus que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)* et au processus de détermination des cotisations des exploitants des réseaux de cartes de paiement, lesquels énoncent les méthodes servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada, conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la Loi.

2. INFORMATION CONTEXTUELLE

Le 5 juillet 2016, la commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a autorisé la publication des états financiers pour la période terminée le 31 mars 2016. Le siège de l'Agence est situé au 427, avenue Laurier Ouest à Ottawa, Ontario, Canada. Les activités principales de l'ACFC sont décrites au paragraphe 1.

3. PRÉSENTATION

Les présents états financiers ont été préparés d'après les coûts historiques, sauf pour les droits de caisse, qui ont été évalués à leur juste valeur.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens parce qu'il s'agit de la monnaie de l'environnement économique principal dans lequel l'ACFC exerce ses activités.

Énoncé de conformité

Les états financiers de l'ACFC ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) édictées par le Conseil des normes comptables internationales (CNCI). Les méthodes comptables utilisées pour préparer les états financiers s'appuient sur les normes IFRS applicables au 31 mars 2016 et englobent les IFRS individuelles, les Normes comptables internationales (NCI), ainsi que les interprétations qu'en font le Comité d'interprétation des Normes internationales d'information financière (IFRS) et le Comité permanent d'interprétation (SIC). Les méthodes comptables décrites ci-après ont été appliquées de manière constante à toutes les périodes présentées.

4. NORMES ET DIVULGATIONS NOUVELLES OU MODIFIÉES

Nouveau cadre des normes comptables

En décembre 2014, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) a révisé le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public (Manuel de CPA). À la suite de ces modifications, l'ACFC ne fait plus partie de la catégorie « autres organismes gouvernementaux » et constitue désormais une composante d'un gouvernement. À ce titre, il devra adopter les Normes comptables du secteur public (NCSP) à compter de l'exercice commençant le 1^{er} avril 2017.

Nouvelles normes et interprétations n'ayant pas encore été adoptées

Programme de communication

En décembre 2014, l'IASB a modifié la norme IAS 1, *Présentation des états financiers*, afin de mieux guider les entités dans leur interprétation des exigences des normes IFRS en matière de présentation et de divulgation. Les changements précisent que l'importance s'applique aux états financiers dans leur ensemble et que l'inclusion de renseignements non importants peut réduire l'utilité de ces informations financières. Ils précisent également que les entités devraient se fonder sur leur jugement professionnel pour déterminer l'endroit et l'ordre dans lequel les renseignements apparaissent dans les états financiers. L'ACFC compte adopter ces changements à compter du 1^{er} avril 2016, ce qui ne devrait pas avoir d'incidence majeure.

Nouvelles normes et interprétations n'ayant pas encore été adoptées, mais dont la mise en œuvre est prévue suivant l'adoption des NCSP par l'ACFC

L'IASB a également publié de nouvelles normes IFRS et annoncé d'autres modifications aux normes existantes, dont la date d'entrée en vigueur sera subséquente à l'adoption des NCSP par l'ACFC (soit le 1^{er} avril 2017). Si elle n'était pas tenue d'adopter les NCSP, l'ACFC devrait respecter les normes (nouvelles ou révisées) ci-après :

1. IFRS 9, *Instruments financiers*—pour les exercices annuels commençant le 1^{er} janvier 2018 ou par la suite;
2. IFRS 15, *Produits des activités ordinaires tirés de contrats conclus avec des clients*—pour les exercices annuels commençant le 1^{er} janvier 2018 ou par la suite;
3. IFRS 16, *Contrats de location*—pour les exercices annuels commençant le 1^{er} janvier 2019 ou par la suite;
4. IAS 7, *Tableau des flux de trésorerie*—pour les exercices annuels commençant le 1^{er} janvier 2017 ou par la suite.

Étant donné que ces normes entreront en vigueur après l'adoption des NCSP par l'ACFC et que l'Agence n'a pas l'intention de les adopter par anticipation, il n'est pas nécessaire de fournir davantage de précisions à leur sujet.

5. RÉSUMÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les principales conventions comptables utilisées par l'ACFC sont décrites ci-dessous :

a) Droits de caisse

L'ACFC ne dispose pas de son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence sont traitées par le Trésor, mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les droits de caisse de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne rapporte pas d'intérêt.

b) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur.

La juste valeur des instruments financiers correspond au prix de la transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Après leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués en fonction du traitement comptable qui correspond à leur classement.

CLASSEMENT	TRAITEMENT COMPTABLE
Juste valeur au moyen des résultats nets	Les droits de caisse sont considérés comme la « juste valeur au moyen des résultats nets ». Les droits de caisse sont évalués à leur juste valeur.
Prêts et créances	Les comptes à recevoir et autres créances sont classés à titre de « prêts et créances ». Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, qui donnent lieu à des paiements fixes ou calculables. À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les comptes fournisseurs et autres créditeurs ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés sous le poste « Autres passifs financiers ». Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur. À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

Dépréciation des actifs financiers—À la fin de chaque période de présentation de l'information financière, l'ACFC détermine s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier ou d'un groupe d'actifs financiers. Un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est réputé être déprécié si et seulement s'il existe une indication objective de dépréciation résultant d'un ou de plusieurs événements s'étant produits après la comptabilisation initiale de l'actif (un événement générateur de pertes) et que cet événement générateur de pertes a une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimatifs de l'actif financier ou du groupe d'actifs financiers qu'il est possible d'estimer de façon fiable.

Pour les actifs financiers constatés au coût après amortissement, l'ACFC commence par déterminer s'il existe des indications objectives de dépréciation pour chaque actif, dans le cas des actifs financiers importants individuellement, ou pour le groupe d'actifs, dans le cas des actifs financiers qui ne sont pas importants individuellement. Si l'ACFC détermine qu'il n'existe aucune indication objective de dépréciation pour un actif financier considéré individuellement, important ou non, elle inclut cet actif dans un groupe d'actifs financiers présentant des caractéristiques de risque de crédit similaires et soumet collectivement les actifs à un test de dépréciation. Les actifs soumis à un test de dépréciation individuel pour lesquels une perte de valeur est comptabilisée ou continue de l'être ne sont pas inclus dans un test de dépréciation collectif. S'il existe une indication objective de perte de valeur, le montant de la perte est égal à la différence entre la valeur comptable de l'actif et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs (hors pertes de crédit futures non réalisées). La valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs est actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine des actifs financiers.

Si, au cours d'un exercice ultérieur, le montant de la perte de valeur estimative augmente ou diminue en raison d'un événement survenant après la comptabilisation de la dépréciation, la perte de valeur comptabilisée précédemment est accrue ou réduite en rajustant le compte de correction de valeur. Si une somme radiée ultérieurement est recouvrée plus tard, le recouvrement est constaté à l'*État des résultats*.

c) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont constatées à leur coût historique, déduction faite de l'amortissement cumulé ou des pertes de valeur cumulées, le cas échéant. Le coût historique comprend le coût de remplacement de pièces d'immobilisations corporelles dans la période au cours de laquelle il est engagé, si les critères de constatation sont satisfaits. Les coûts de réparation et d'entretien sont constatés dans l'*État des résultats* dans la période au cours de laquelle ils sont engagés.

L'amortissement est comptabilisé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie estimative des éléments d'actif comme suit :

Éléments d'actif	Durée de vie
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	Moindre valeur de la durée de vie ou durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériels de bureau	4 ans
Matériels informatiques	3 ou 4 ans

Les logiciels seront capitalisés au titre des immobilisations corporelles lorsqu'ils font partie intégrante du matériel. Les valeurs résiduelles des actifs, la durée de vie de ces actifs et les méthodes d'amortissement sont examinées à la fin de chaque exercice et rajustées prospectivement s'il y a lieu.

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels élaborés à l'interne et acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe.

Après la comptabilisation initiale des dépenses de développement à titre d'actif, le modèle du coût historique s'applique; celui-ci exige que les actifs

soient évalués au coût après déduction de l'amortissement cumulé et du cumul des dépréciations. Les actifs incorporels acquis séparément sont évalués à la comptabilisation initiale au coût historique. Le coût des logiciels élaborés à l'interne comprend les coûts directement imputables devant être engagés pour créer, produire et préparer les logiciels afin d'en permettre l'exploitation de la manière prévue par l'ACFC.

L'ACFC détient des actifs incorporels à durée de vie déterminée qui sont amortis tout au long de leur durée économique utile et qui font l'objet d'une dépréciation chaque fois qu'ils présentent un signe d'avoir subi une dépréciation. La période et la méthode d'amortissement sont examinées au moins à la fin de chaque exercice. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire en fonction d'une durée de vie estimative de cinq ans et il est comptabilisé au poste des charges approprié selon l'activité à laquelle il se rapporte.

L'amortissement des actifs débute lorsque le développement est terminé et que les actifs sont prêts à être mis en service. Les actifs sont amortis sur la période de leurs avantages futurs attendus.

Les coûts engagés à l'étape du pré-développement sont passés en charges dans la période au cours de laquelle ils sont engagés.

e) Dépréciation d'actifs non financiers

À la fin de chaque période de présentation de l'information financière, l'ACFC détermine s'il existe une indication interne de dépréciation d'un actif (p. ex. actif endommagé ou qui n'est plus utilisé). S'il existe une indication de cet ordre ou lorsqu'un actif doit être soumis à un test de dépréciation annuel, l'ACFC détermine la valeur recouvrable estimative de l'actif.

La valeur recouvrable d'un actif est sa juste valeur moins les frais de vente ou sa valeur d'usage, soit le montant le plus élevé des deux. Lorsque la valeur comptable d'un actif dépasse sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et est réduit à sa valeur recouvrable. Étant donné le modèle de gestion fondé sur le recouvrement des coûts de l'ACFC, le risque de non-recouvrement de la valeur comptable de l'actif est inexistant.

L'ACFC évalue des immobilisations incorporelles élaborées à l'interne qui ne sont pas encore utilisées aux fins de dépréciation annuelle.

f) Avantages sociaux

i) Avantages à court terme

Les avantages à court terme sont comptabilisés dans l'*État des résultats* lorsqu'un employé a rendu le service. Les absences rémunérées à court terme impayées qui sont acquises à la date de clôture sont constatées à la fin de l'année et ne sont pas actualisées. Les absences rémunérées à court terme qui devraient se produire au cours des douze mois suivants la date de clôture sont classées comme avantages du personnel à court terme. L'ACFC cotise au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires parrainés par le gouvernement du Canada.

ii) Avantages postérieurs à l'emploi

Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participe au Régime de pension de retraite de la fonction publique (le « Régime »), régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au régime pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre des prestations de retraite.

Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour les gagner. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC au chapitre des indemnités de

départ. L'indemnité de départ est calculée en fonction du salaire final de l'employé.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'obligation est non capitalisée. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation au cours du marché, qui se fonde sur le taux de rendement du marché des obligations de sociétés de grande qualité à la date de l'*État de la situation financière*, et sur d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Tous les gains actuariels (pertes actuarielles) sont constatés dans les autres éléments du résultat global dans l'*État du résultat global*.

Autres avantages

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages sociaux dont peuvent bénéficier les anciens employés à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des retraités de l'ACFC. Il s'agit de régimes à prestations déterminées parrainés par le gouvernement du Canada. L'ACFC doit cotiser aux régimes pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre de ces régimes.

iii) Autres avantages à long terme

Congés de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des congés de maladie jusqu'à leur départ à la retraite ou à leur cessation d'emploi. Les crédits de congé de maladie ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite

ou d'une cessation d'emploi ni utilisés en tant que vacances. Tous les congés de maladie constituent un avantage cumulatif sans droit acquis. Ils sont comptabilisés comme un passif lorsqu'il est estimé que les congés de maladie devant être pris seront supérieurs aux allocations futures.

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. Les gains et pertes sont constatés dans les résultats nets dans la période au cours de laquelle ils se produisent.

g) Contrats de location

Les contrats de location qui prévoient qu'une grande partie des risques et des avantages inhérents à la propriété sont conservés par le bailleur sont classés dans la catégorie des contrats de location-exploitation. Les paiements effectués en vertu de ce type de contrat (déduction faite de toute contribution reçue du bailleur) sont constatés à l'*État des résultats* selon la méthode linéaire, sur la durée du contrat de location.

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme des contrats de location-financement. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'*État des résultats* dans la période au cours de laquelle ils sont engagés.

h) Financement public

Le financement public, y compris les crédits parlementaires, est comptabilisé lorsqu'il est raisonnable de croire qu'il sera reçu et lorsque toutes les conditions qui s'y rattachent ont été remplies. Lorsque le financement est associé à un poste de dépense, il est comptabilisé en produits sur la période nécessaire pour le rattacher systématiquement aux coûts qu'il est censé compenser. Le financement et les charges correspondantes sont comptabilisés en chiffres bruts.

i) Comptabilisation des produits

L'ACFC constate ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les montants qui ont été facturés et à l'égard desquels aucun coût n'a été engagé sont inscrits à titre de cotisations constatées d'avance à l'*État de la situation financière*. Les produits sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés (service fourni), qu'ils aient été facturés ou perçus, ou non. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou la prestation des services ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent ne pas avoir été perçus et sont dus à l'ACFC. L'Agence évalue ses arrangements liés aux produits au regard de critères précis pour déterminer si elle agit à titre de mandant ou de mandataire. L'ACFC est arrivée à la conclusion qu'elle agissait à titre de mandant dans tous ses arrangements liés aux produits.

Cotisations—Les produits découlant des cotisations sont constatés d'après les dépenses réelles effectuées. Les cotisations sont facturées pour recouvrer les coûts, et tous les coûts sont considérés comme recouvrables. Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués au cours de l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la *Loi*. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

La commissaire peut imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs. Elle impose ces sanctions lorsqu'elle est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. La sanction maximale est de 50 000 \$ pour un particulier et de 500 000 \$ pour une institution.

Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être remises au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

6. PRINCIPAUX JUGEMENTS, ESTIMATIONS ET HYPOTHÈSES COMPTABLES

La préparation des états financiers de l'ACFC exige que la direction énonce des jugements et des hypothèses et effectue des estimations ayant une incidence sur les montants des produits, des charges, de l'actif et du passif, ainsi que la déclaration des passifs éventuels à la date de présentation. Toutefois, la nature incertaine de ces hypothèses et estimations pourrait se traduire par des résultats requérant un rajustement significatif de la valeur des actifs ou des passifs au cours d'une période ultérieure.

Jugements

Lors de l'application de ses méthodes comptables, la direction a exercé les jugements suivants, qui ont l'incidence la plus forte sur les montants comptabilisés dans les états financiers :

Engagements en vertu de contrats de location-exploitation-ACFC à titre de locataire

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a conclu des baux commerciaux pour la location des locaux à bureaux de l'ACFC et recouvre ces coûts auprès de l'ACFC. L'ACFC loue également certains équipements de bureau. L'ACFC a déterminé, à la suite de l'évaluation des modalités des contrats de location, que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété ne lui a pas été transférée; par conséquent, elle inscrit ces contrats comme des contrats de location-exploitation.

Sanctions administratives pécuniaires-ACFC à titre de mandant

L'ACFC a établi sa position de mandant dans le cadre de l'arrangement et elle a comptabilisé le produit en chiffres bruts.

Estimations et hypothèses

Les principales hypothèses sur l'avenir et les autres sources principales d'incertitude relative aux estimations à la date de l'*État de la situation financière*, qui présentent un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant, sont analysées ci-dessous.

Durée de vie estimative des actifs

La durée de vie estimative des immobilisations corporelles et des actifs incorporels est établie selon les intentions de la direction en ce qui a trait au bien, l'expérience historique relative au bien, les plans internes de gestion des biens et d'autres facteurs déterminés par la direction. La durée de vie utile est évaluée chaque année, et toute modification est prise en compte de façon prospective.

Indemnités de départ

Le coût du régime d'indemnités de départ à prestations déterminées ainsi que la valeur actuelle de l'obligation au titre de ce régime sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent aux dates estimatives des flux de trésorerie liés aux paiements d'indemnités

de départ. Les taux de départ sont estimés en fonction de l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et du départ à la retraite. Les augmentations salariales futures sont estimées en fonction des futurs taux d'inflation prévus au Canada.

De plus amples renseignements au sujet des hypothèses sont fournis à la note 11(a).

Congés de maladie

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures, des taux d'usage et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent à l'utilisation estimative des congés de maladie. Les taux de départ sont estimés en fonction de l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et de la retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

Aucune autre hypothèse ou estimation comptable n'a été établie comme présentant un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant.

7. COMPTES CLIENTS ET AUTRES DÉBITEURS

La ventilation de tous les montants dus à l'ACFC, par catégorie, se présente comme suit :

	Entités financières sous réglementation fédérale		Autres		TOTAL 31 mars 2016	
Comptes clients	89 031	\$	-	\$	89 031	\$
Provisions pour créances douteuses	(480)		-		(480)	
Comptes clients, nets	88 551	\$	-		88 551	
AUTRES						
Apparentés	-		3 173		3 173	
Autres débiteurs	-		13 490		13 490	
Totaux autres	-		16 663	\$	16 663	\$
TOTAUX	88 551	\$	16 663	\$	105 214	\$
% DE L'EXPOSITION TOTALE	84,2 %		15,8 %		100,0 %	

	Entités financières sous réglementation fédérale		Autres		TOTAL 31 mars 2015	
Comptes clients	4 937 047	\$	-	\$	4 937 047	\$
Provisions pour créances douteuses	(11 000)		-		(11 000)	
Comptes clients, nets	4 926 047	\$	-		4 926 047	\$
AUTRES						
Apparentés	-		5 628		5 628	
Autres débiteurs	-		5 536		5 536	
Totaux autres	-		11 164	\$	11 164	\$
TOTAUX	4 926 047	\$	11 164	\$	4 937 211	\$
% DE L'EXPOSITION TOTALE	99,8 %		0,2 %		100,0 %	

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. Une provision est également comptabilisée lorsque la perception d'une créance est considérée comme incertaine, selon les renseignements recueillis dans le cadre d'efforts de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié. Les pertes de valeur sur débiteurs constatées pendant l'exercice terminé le 31 mars 2016 étaient de 480 \$ (31 mars 2015 : 1 000 \$). Les montants recouverts pendant la même période étaient de 6 000 \$ (nuls au 31 mars 2015).

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne pourra pas être perçue et que

toutes les exigences du *Règlement sur la radiation des créances (1994)* ont été satisfaites. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2016, l'ACFC a radié 5 000 \$ des créances (montant nul au 31 mars 2015). Au cours de l'exercice, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié. Les créances qui ne sont pas en souffrance ou qui n'ont pas été provisionnées ou dont la valeur n'est pas réduite sont considérées comme pleinement recouvrables.

Au 31 mars 2016, le classement chronologique des créances non apparentées était le suivant (la note 8 présente les modalités régissant les créances d'apparentés) :

Nombre de jours en souffrance	Courant	31-60	61-90	91-120	> 120	Total
31 mars 2016	- \$	- \$	88 551 \$	- \$	480 \$	89 031 \$
31 mars 2015	47 330 \$	- \$	4 876 717 \$	- \$	13 000 \$	4 937 047 \$

Toutes les cotisations à recevoir et accumulées sont recouvrables d'entités financières fédérales (soit les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques, les associations de détail et les exploitants de réseaux de cartes de paiement).

L'ACFC réglemente plus de 350 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

La note 15c) contient des renseignements détaillés sur le risque de crédit auquel s'expose l'ACFC.

8. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

a) Société mère ultime

Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

b) Rémunération des principaux membres de la direction

Les principaux membres de la direction de l'ACFC incluent les titulaires des postes suivants : la commissaire, la commissaire adjointe, la responsable de la littératie financière et les directeurs. La rémunération totale payée aux principaux membres de la direction pour l'exercice terminé le 31 mars se présente comme suit :

	2016	2015
Avantages sociaux à court terme	1 640 310 \$	1 696 215 \$
Avantages postérieurs à l'emploi	368 086	425 153
Autres avantages à long terme	21 149	24 347
Total	2 029 545 \$	2 145 715 \$
Nombre moyen d'employés	9	9

c) Entités apparentées au gouvernement

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État de l'administration fédérale. L'Agence effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités courantes.

Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2016, l'ACFC a acheté des biens et des services d'une valeur de 4 930 496 \$ (5 920 052 \$ en 2015) et gagné

des revenus de 301 852 \$ (233 357 \$ en 2015) découlant d'opérations effectuées avec d'autres ministères. Chacune des opérations s'inscrivait dans le cours normal des activités. Bien que la plupart des opérations ne soient pas individuellement importantes, l'ACFC avait effectué les opérations suivantes, considérées comme importantes individuellement :

Entité	Nature	2016 Dépense	2016 Créditeur	2015 Dépense	2015 Créditeur
Secrétariat du Conseil du Trésor	Cotisations de pension et autres avantages pour les employés	2 097 844 \$	147 826 \$	1 927 184 \$	206 031 \$
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	Hébergement, traduction et autres services	1 023 389	17 092	1 129 927	132 944
Bureau du surintendant des institutions financières	Services financiers, vérification interne et services actuariels	373 527	11 677	396 076	65 716
Ministère de la Justice	Services juridiques	257 730	19 671	278 298	2 222
Commission canadienne des droits de la personne	Services de ressources humaines	313 752	-	333 939	87
Services partagés Canada	Communications et autres services	155 885	8 661	156 672	19 128
Statistique Canada	Services de recherche	-	-	1 085 875	-
Emploi et Développement social Canada	Services de recherche	168 000	-	-	-

Au 31 mars 2016, les montants des comptes clients et des comptes fournisseurs et autres créditeurs de ces apparentés sont de 3 173 \$ (31 mars 2015 : 5 628 \$) et de 253 661 \$ (31 mars 2015 : 519 983 \$), respectivement.

L'ACFC a reçu des crédits parlementaires totalisant 5 000 000 \$ pour

l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (5 000 000 \$ en 2015) pour collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et pour coordonner ses activités avec les leurs. Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2016, l'ACFC a dépensé des crédits totalisant 4 317 245 \$ (2015 : 4 934 209 \$).

9. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Coût	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel de bureau	Matériel informatique	Logiciels informatiques	Total
Solde au 31 mars 2014	922 463 \$	867 379 \$	58 531 \$	321 992 \$	20 244 \$	2 190 609 \$
Ajouts	–	53,601	–	209 692	–	263 293
Solde au 31 mars 2015	922 463 \$	920 980 \$	58 531 \$	531 684 \$	20 244 \$	2 453 902 \$
Ajouts	–	6 339	–	65 115	–	71 454
Sorties	–	–	(17 526)	(221 001)	–	(238 527)
Solde au 31 mars 2016	922 463 \$	927 319 \$	41 005 \$	375 798 \$	20 244 \$	2 286 829 \$
Amortissement cumulé et dépréciation						
Solde au 31 mars 2014	873 331 \$	686 857 \$	54 521 \$	279 751 \$	20 244 \$	1 914 704 \$
Amortissement	49 132	46 487	3 046	65 369	–	164 034
Solde au 31 mars 2015	922 463 \$	733 344 \$	57 567 \$	345 120 \$	20 244 \$	2 078 738 \$
Sorties	–	–	(17 526)	(221 001)	–	(238 527)
Amortissement	–	46 895	964	87 644	–	135 503
Solde au 31 mars 2016	922 463 \$	780 239 \$	41 005 \$	211 763 \$	20 244 \$	1 975 714 \$
Valeur comptable nette						
Solde au 31 mars 2015	–	187 636 \$	964 \$	186 564 \$	– \$	375 164 \$
Solde au 31 mars 2016	–	147 080 \$	– \$	164 035 \$	– \$	311 115 \$

Aucun des actifs détenus n'est assujéti à une restriction de titre et aucun n'a été affecté comme garantie d'obligations. Au 31 mars 2016, l'ACFC disposait de 1 642 473 \$ en immobilisations à un coût entièrement déprécié et toujours en usage. Ces immobilisations atteindront bientôt la fin de leur durée de vie et leur valeur juste est négligeable.

10. ACTIFS INCORPORELS

Coût	Logiciels	Logiciels en développement	Total
Solde au 31 mars 2014	373 998 \$	219 433 \$	593 431 \$
Ajouts	100 977	372 301	473 278
Transfert pour mise en usage	181 011	(181 011)	-
Solde au 31 mars 2015	655 986 \$	410 723 \$	1 066 709 \$
Ajouts	25 228	73 414	98 642
Transfert pour mise en usage	484 137	(484 137)	-
Sorties	(27 042)	-	(27 042)
Solde au 31 mars 2016	1 138 309 \$	- \$	1 138 309 \$
Amortissements cumulés			
Solde au 31 mars 2014	116 246 \$	- \$	116 246 \$
Amortissement	94 801	-	94 801
Solde au 31 mars 2015	211 047 \$	- \$	211 047 \$
Amortissement	164 469	-	164 469
Sorties	(27 042)	-	(27 042)
Solde au 31 mars 2016	348 474 \$	- \$	348 474 \$
Valeur comptable nette			
Solde au 31 mars 2015	444 939 \$	410 723 \$	855 662 \$
Solde au 31 mars 2016	789 835 \$	- \$	789 835 \$

Au 31 mars 2016, l'ACFC disposait de 72 058 \$ en actifs incorporels à un coût entièrement déprécié et toujours en usage. Ces immobilisations atteindront bientôt la fin de leur durée de vie et leur valeur juste est négligeable.

11. AVANTAGES SOCIAUX

a) Avantages postérieurs à l'emploi

i. Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participe au Régime de pension de retraite de la fonction publique (le « Régime »), régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au régime. Le président du Conseil du Trésor du Canada établit les cotisations de l'employeur, lesquelles représentent un multiple des cotisations des employés. Le taux de cotisation général en vigueur à la fin de la période était de 11,012 % (11,242 % en 2015). Des cotisations totales de 936 218 \$ (874 775 \$ en 2015) ont été constatées en charges pour la période en cours.

Le gouvernement est tenu par la loi de verser les prestations associées au Régime. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à pension, multiplié par la moyenne des cinq meilleures années salariales consécutives. Elles sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et indexées à l'inflation.

ii. Indemnités de départ

Le tableau suivant présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	31 mars 2016		31 mars 2015	
Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice	169 358	\$	227 349	\$
Coût des services rendus	8 468		7 504	
Coût financier	5 615		8 141	
Indemnités versées	(21 656)		(69 365)	
(Gain)/Perte actuarielle	23 718		(4 271)	
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice¹	185 503	\$	169 358	\$
Partie à court terme de l'obligation au titre des indemnités constituées	9 764	\$	7 706	\$
Partie à long terme de l'obligation au titre des indemnités constituées	175 739		161 652	
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice¹	185 503	\$	169 358	\$
Charge au titre des indemnités de départ				
Coût des services rendus	8 468	\$	7 504	\$
Coût financier	5 615	\$	8 141	\$
(Gain)/Perte actuarielle	23 718	\$	(4 271)	\$
Charge au titre des indemnités	37 801	\$	11 374	\$

¹ Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des droits de caisse.

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des indemnités constituées. Le cumulatif des gains (ou des pertes) actuariels constaté au titre des produits depuis le 1^{er} avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, est de 155 348 \$ (131 630 \$ en 2015).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 3,73 % (3,45 % en 2015). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2016, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,0 % pour les années du régime 2017 et 2018 (0,5 % en 2015 pour les années du régime 2016 et 2017). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,0 % (1,0 % en 2015). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 17 ans (16 ans en 2015).

Montants correspondant à la période courante et aux quatre périodes précédentes :

Avantages sociaux- Indemnités de départ	Obligation au titre des indemnités constituées	(Gains) pertes actuariels constatés au cours de la période
31 mars 2016	185 503 \$	23718 \$
31 mars 2015	169 358	(4 271)
31 mars 2014	227 349	68 640
31 mars 2013	570 785	81 270
31 mars 2012	430 540	41 227

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation utilisé pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des indemnités de départ a une incidence importante sur l'obligation à la fin de l'exercice et sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Une variation de 1,0 % du taux d'actualisation aurait eu les effets suivants pour 2016.

Variation de 1,0 % du taux d'actualisation	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des indemnités constituées	(19 173) \$	22 927 \$

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. Il peut arriver que la relation entre une variation des hypothèses et une variation de la valeur ne soit pas linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

b) Autres avantages à long terme

i. Congés de maladie

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime des congés de maladie de l'ACFC.

	31 mars 2016	31 mars 2015
Obligation au titre des indemnités constituées, début de l'exercice	373 544 \$	313 927 \$
Coût des services rendus	59 469	49 643
Coût financier	13 831	13 430
Indemnités utilisées	(11 656)	(43 327)
(Gain) perte actuarielle	(64 825)	39 871
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice¹	370 363 \$	373 544 \$
Charge au titre des indemnités- Congés de maladie		
Coût des services rendus	59 469 \$	49 643 \$
Coût financier	13 831	13 430
(Gain) perte actuarielle	(64 825)	39 871
Charge au titre des indemnités	8 475 \$	102 944 \$

¹ Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des droits de caisse.

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des indemnités constituées. Les hypothèses actuarielles sont examinées à la date de chaque évaluation. Les pertes actuarielles cumulatives constatées comme produits depuis le 1^{er} avril 2010, date à laquelle l'ACFC a adopté les normes IFRS, s'élèvent à 166 499 \$ (231 324 \$ en 2015).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 3,73 % (3,48 % en 2015). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2016, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,0 % pour l'année du régime 2017 et 2018 (0,5 % en 2015 pour l'année du régime 2016 et 2017). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,0 % (1,0 % en 2015). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 17 ans (16 ans en 2015).

Montants correspondant à la période courante et aux quatre périodes précédentes :

Avantages sociaux- congés de maladie	Obligation au titre des indemnités constituées	(Gains) pertes actuariels constatés au cours de la période
31 mars 2016	370 363 \$	(64 825) \$
31 mars 2015	373 544	39 871
31 mars 2014	313 927	(70 122)
31 mars 2013	325 749	56 109
31 mars 2012	235 950	194 212

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation et le taux d'utilisation des congés de maladie qui sont utilisés pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des congés de maladie ont une incidence importante sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Une variation de 1,0 % du taux d'actualisation ou du taux d'utilisation des congés de maladie aurait eu les effets suivants pour 2016.

Variation du taux d'actualisation de 1,0 %	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des indemnités constituées	(44 770) \$	54 032 \$
Variation du taux d'utilisation de 1,0 %	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des indemnités constituées	17 032 \$	(17 032) \$

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. Il peut arriver que la relation entre une variation des hypothèses et une variation de la valeur ne soit pas linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

12. SANCTIONS ADMINISTRATIVES PÉCUNIAIRES

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC sont versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, en conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2016, l'ACFC n'a rien perçu (rien en 2015) au titre des sanctions administratives pécuniaires.

13. CONTRATS DE LOCATION-EXPLOITATION

Les paiements de location minimums aux termes de contrats de location-exploitation constatés en charges au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2016 ont totalisé 1 555 514 \$ (1 564 817 \$ en 2015).

L'ACFC a conclu des contrats de location-exploitation pour des locaux à bureaux et du matériel de bureau, ainsi que des marchés de services. Les contrats de location ont une durée moyenne de un à quatre ans et ils ne prévoient aucune option de renouvellement. L'ACFC n'est assujettie à aucune restriction relativement à la conclusion de tels contrats. Les paiements globaux exigés chaque année pour les exercices à venir représentent au moins les montants suivants :

	2016	2015
Dans l'année à venir	1 480 998 \$	1 484 387 \$
Après un an, mais pas plus de cinq ans	1 870 447	3 893 988
Dans plus de cinq ans	-	-
Total	3 351 445 \$	5378375\$

14. DÉPENSES RELATIVES AUX RESSOURCES HUMAINES

	2016	2015
Traitements et salaires	8 317 967 \$	7 962 750 \$
Autres avantages	1 517 914	1 222 060
Avantages postérieurs à l'emploi autres que l'indemnité de départ	936 218	874 775
Autres coûts en personnel	92 617	38 305
Indemnités de départ	14 083	15 645
Total des dépenses relatives aux ressources humaines	10 878 799 \$	10113535\$

15. GESTION DU RISQUE FINANCIER

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les comptes fournisseurs et autres créanciers et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme des activités de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les droits de caisse, les comptes à recevoir et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques de marché, de crédit et de liquidité en rapport avec ces instruments financiers.

a) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des prix

du marché. Il existe trois genres de risque : le risque lié au taux d'intérêt, le risque lié au change et les autres risques liés aux prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque lié au change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une devise autre que le dollar canadien, de même qu'au risque lié au taux d'intérêt dont il est question ci-après. L'ACFC n'est pas exposée aux autres risques liés aux prix.

Le risque lié au change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des devises étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à ses activités de fonctionnement (là où les produits ou les charges sont libellés dans une devise autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque de change en structurant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence se font en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque lié au change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, car la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

b) Risque lié au taux d'intérêt

Le risque lié au taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque lié au taux d'intérêt du marché tient principalement aux emprunts contractés auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances. L'Agence s'efforce de réduire les emprunts nécessaires en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des entités financières. Elle n'est pas autorisée à conclure des ententes afin de réduire son exposition au risque de taux d'intérêt.

Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation d'un point de pourcentage des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Effet sur les dépenses
31 mars 2016	+1 %	37 781 \$
	-1 %	(37 781)
31 mars 2015	+1 %	46 109 \$
	-1 %	(46 109)

c) Risque de crédit

Le risque lié au crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque lié au crédit au 31 mars 2016 est de 105 214 \$ (31 mars 2015 : 4 937 211 \$), ce qui correspond à la valeur comptable des comptes clients et des autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue l'exercice suivant par voie de cotisations, comme le stipule la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

	Sur demande	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2016 Total
Fournisseurs et autres créiteurs	384 124 \$	1 828 649 \$	421 800 \$	- \$	- \$	2 634 573 \$
Cotisations constatées d'avance	-	-	445 055	-	-	445 055
Total	384 124 \$	1 828 649 \$	866 855 \$	- \$	- \$	3 079 628 \$
Fournisseurs et autres créiteurs	430 155 \$	2 190 921 \$	399 556 \$	- \$	- \$	3 020 632 \$
Cotisations constatées d'avance	-	-	285 135 \$	-	-	285 135
Total	430 155 \$	2 190 921 \$	684 691 \$	- \$	- \$	3 305 767 \$

d) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'Agence a pour objectif de tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque de liquidité par le biais de processus annuels détaillés de planification et de facturation dont la structure lui procure suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC vise à prévoir avec précision ses coûts de fonctionnement de l'exercice afin d'estimer avec exactitude les cotisations et les droits à percevoir des entités financières sous réglementation fédérale.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme suit (en ordre de priorité décroissant) :

- Droits de caisse
- Emprunts du Trésor

Le tableau suivant résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2016 et au 31 mars 2015, selon les paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment auquel le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer. Quand les montants sont payables en versements échelonnés, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

Les soldes dus dans 12 mois équivalent à leurs valeurs comptables, car l'incidence de l'actualisation est négligeable.

Au plus tard le 31 décembre de chaque exercice, la commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent aux fins de l'administration ou de l'application de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et des dispositions visant les consommateurs. La commissaire établit ensuite la part des charges, fixée par règlement ou selon la méthode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, que chaque entité financière sous réglementation fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Des cotisations provisoires sont également possibles. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des entités soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le ministre a approuvé pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 un maximum de 11 000 000 \$ (11 000 000 \$ en 2015). Tous les emprunts contractés doivent être remboursés dans l'année qui suit. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, comme il est décrit sous la rubrique « Risque lié au taux d'intérêt ».

Au 31 mars 2016, l'ACFC avait utilisé 0 \$ (4 000 000 \$ en 2015) des fonds prévus par ce mécanisme. La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La note 7, « Comptes clients et autres débiteurs », donne des précisions sur la liquidité des actifs financiers de l'ACFC.

16. FINANCEMENT PUBLIC

L'ACFC a reçu des crédits parlementaires totalisant 5 000 000 \$ pour l'exercice se terminant le 31 mars 2016 (5 000 000 \$ en 2015) pour collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, coordonner ses activités avec les leurs. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2016, l'ACFC a dépensé des crédits totalisant 4 317 245 \$ (4 934 209 \$ en 2015).

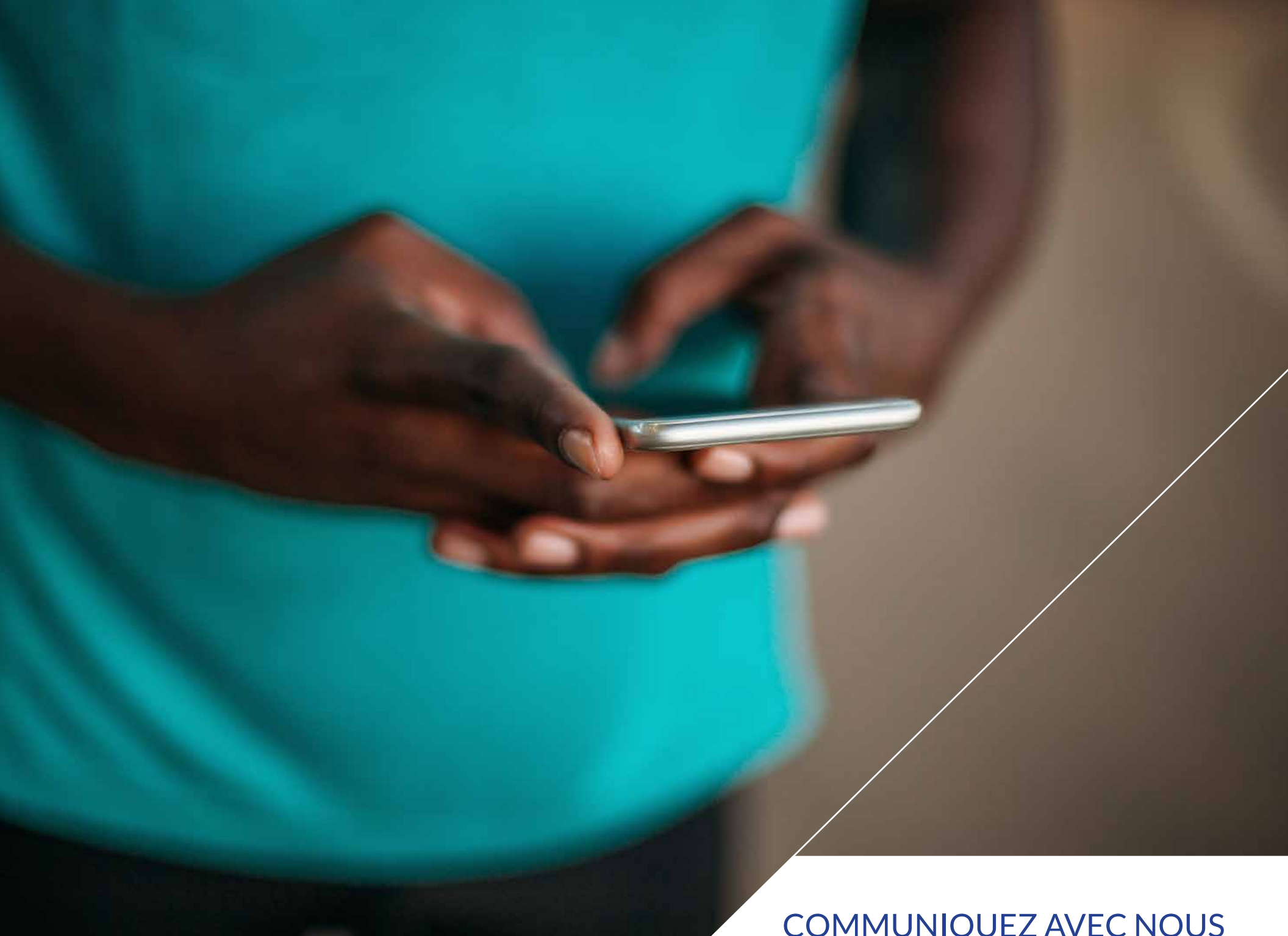
17. INSUFFISANCE DE L'ACTIF

Déficit accumulé – Un déficit accumulé de 46 533 \$ a été généré par le passage de l'ACFC, le 1^{er} avril 2010, des principes comptables généralement reconnus du Canada aux IFRS. Ce solde a été réduit d'un montant de 32 564 \$ à la suite des opérations sous les IFRS menées durant l'exercice terminé le 31 mars 2011. Le solde n'a pas changé depuis le passage aux normes IFRS.

Gestion du capital – L'ACFC inclut son déficit cumulé intitulé « Insuffisance de l'actif » dans sa définition de capital. Il lui est interdit d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels se rapprochant des données estimatives communiquées à ses intervenants payeurs. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations et des droits facturés aux entités réglementées dans l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur.

L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant la période terminée le 31 mars 2016.



COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Site Web	fcac-acfc.gc.ca sinformercestpayant.gc.ca
Téléphone (Centre des services aux consommateurs) <i>Sans frais</i>	1-866-461-2232
ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes) <i>Sans frais</i> <i>De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada</i>	1-866-914-6097 613-947-7771
Courriel	info@acfc.gc.ca
Télécopieur <i>Sans frais</i> <i>De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada</i>	1-866-814-2224 613-941-1436
Twitter	@ACFCan
YouTube	FCACan/ACFCan
Facebook	FB.com/ACFCan
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifce Enterprise 427, rue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9