



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

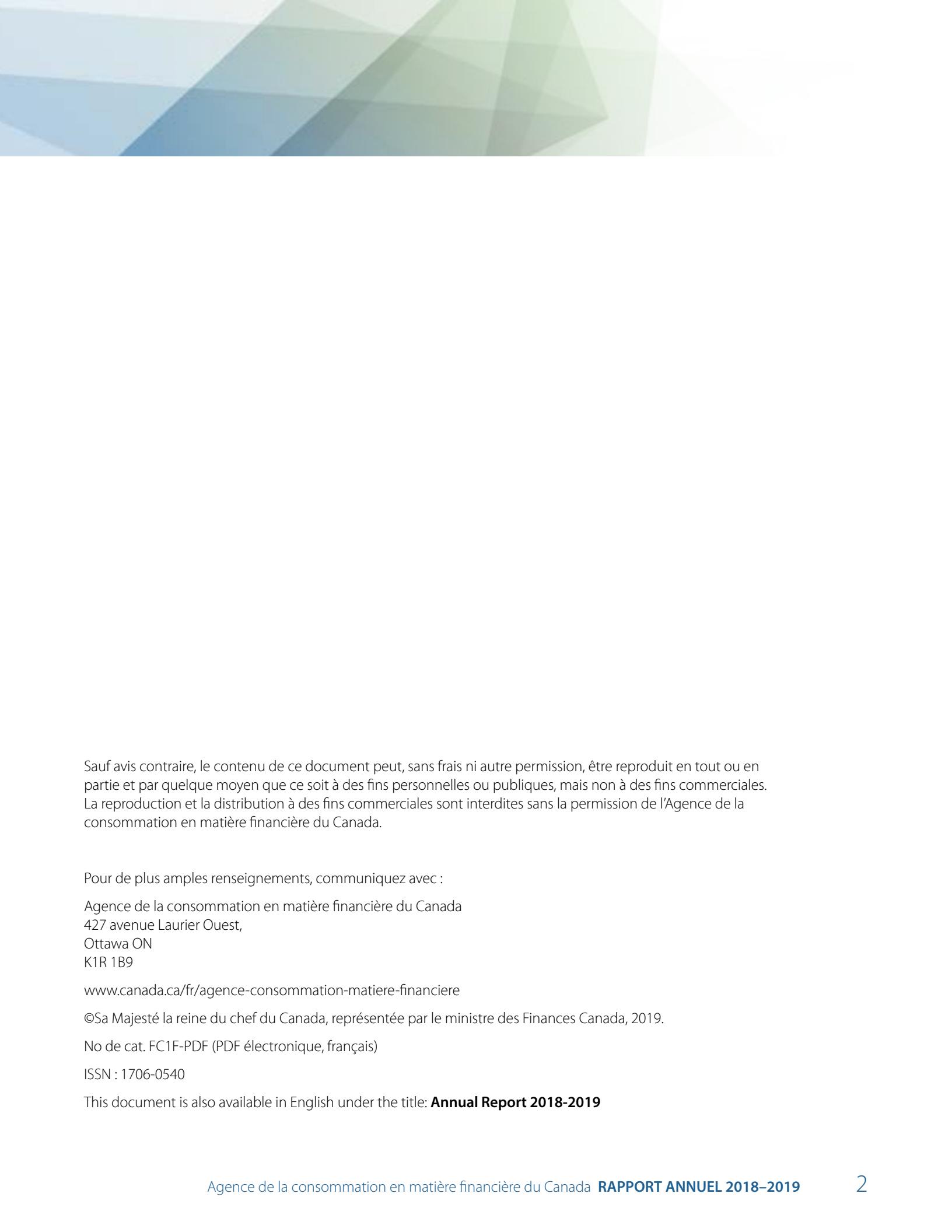
Financial Consumer
Agency of Canada

Rapport annuel

2018-2019



Canada



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

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

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

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

©Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Finances Canada, 2019.

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

ISSN : 1706-0540

This document is also available in English under the title: **Annual Report 2018-2019**

Table des matières

Mot de la commissaire	1
L'ACFC en bref	2
Résultats planifiés et réels	3
Responsabilité essentielle no 1 : surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	4
Bilan en chiffres	4
Principales avancées dans la protection des consommateurs de produits et services financiers .	5
Principaux engagements et activités de l'ACFC en 2018-2019	7
Responsabilité essentielle no 2 : littératie financière	12
Bilan en chiffres	12
Principales avancées dans le domaine de la littératie financière	14
Principaux engagements et activités de l'ACFC en 2018-2019	15
Services internes	23
Bilan en chiffres	23
Principaux engagements et activités de l'ACFC en 2018-2019	23
Communiquez avec nous	25

Mot de la commissaire



C'est avec plaisir que je présente le rapport annuel 2018-2019 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), mon premier depuis mon entrée en fonction comme commissaire. Comme en fait foi le présent rapport, l'ACFC possède une équipe dévouée qui, grâce à ses efforts et à son talent, produit des résultats

impressionnantes. En 2018-2019, le travail de cette équipe se faisait sous la gouverne de ma prédécesseure, Lucie Tedesco, qui a adroitement guidé l'Agence de 2013 à 2019 avec sa vision et son dynamisme. Remercions-la pour son leadership et son apport, qui ont permis à l'ACFC de mieux protéger et informer les consommateurs de produits et services financiers au moyen d'une vaste gamme d'activités novatrices et stratégiques.

Cette année, l'ACFC a aussi entamé une étape cruciale et prometteuse de son évolution à titre d'organisme de réglementation et de chef de file national du développement de la littératie financière. À l'automne 2018, le gouvernement fédéral a déposé un projet de loi visant à moderniser le régime de protection des consommateurs de produits et services financiers prévu dans la *Loi sur les banques*, à raffermir le mandat de l'ACFC et à lui accorder de nouveaux pouvoirs. Depuis l'adoption de ce projet de loi en décembre 2018, l'ACFC est plus en phase avec les autres organismes de réglementation du Canada et d'ailleurs, et son rôle en matière de littératie financière est maintenant énoncé dans la disposition sur les objectifs de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Elle est ainsi mieux placée pour remplir son mandat de protéger les consommateurs de produits et services financiers.

Le nouveau cadre de surveillance de l'ACFC, entré en vigueur en octobre 2018, témoigne de cette évolution. Il permettra à l'Agence de se montrer plus proactive dans sa surveillance

des entités sous réglementation, et l'aidera à mieux comprendre et à mieux encadrer les nouveaux risques.

Son mandat renforcé, l'ACFC progressera dans son travail de littératie financière et d'information du consommateur, ainsi que dans ses initiatives de sensibilisation du public au sujet de questions importantes touchant les consommateurs. Par conséquent, l'ACFC peut se réjouir à l'avance de pouvoir tabler sur les solides assises que sont les études de marché, les examens de l'industrie et les sondages auprès du public qu'elle a préparés à ce jour, et de continuer de contribuer à l'enrichissement des données probantes pouvant guider l'élaboration de politiques et d'initiatives plus efficaces au profit des Canadiens.

Au cours de la dernière année, l'Agence a également continué de tisser des liens solides avec ses nombreux intervenants et homologues au Canada et à l'étranger, par l'intermédiaire de comités et de réseaux représentant une panoplie d'organismes des secteurs public, privé et sans but lucratif. Comme le montre le présent rapport annuel, l'ACFC profite grandement de ces dialogues alliant l'expertise, la passion et le talent de chercheurs, de spécialistes de la littératie financière et de représentants de l'industrie, pour ne nommer que ceux-là. Je suis d'ailleurs déterminée à nourrir et à développer notre gamme exceptionnelle d'activités de collaboration et d'innovation.

L'excellent bilan de l'ACFC en 2018-2019 est notamment attribuable à l'attention accordée au renouvellement et à l'amélioration de ses services internes (p. ex. consolidation d'une équipe de ressources humaines dévouée), ainsi qu'à la bonification de l'expertise et des capacités des équipes financières et opérationnelles. Cet investissement a déjà porté ses fruits en améliorant l'efficacité au travail, et contribuera au succès à long terme de l'Agence.

J'encourage tous les Canadiens à lire le présent rapport afin d'en savoir plus sur le travail incessant qu'effectue l'ACFC pour protéger leurs droits et intérêts en matière de finances.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. Robertson".

Judith Robertson

Commissaire de l'ACFC

L'ACFC en bref



L'ACFC a été créée en 2001 pour protéger les consommateurs en surveillant les entités financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.



Son [mandat](#) est énoncé dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).



L'ACFC fait rapport tous les ans au Parlement, par l'entremise du ministre des Finances, concernant ses activités et le respect des mesures de protection des consommateurs par les institutions financières.



Au 31 mars 2019, elle surveillait les pratiques commerciales de 378 [entités sous réglementation fédérale](#).



À la même date, l'ACFC comptait approximativement **128** employés à temps plein.



Voici d'où provient le financement des activités de l'ACFC en 2018-2019 :

20,6 millions de dollars perçus lors de l'évaluation des institutions financières, des exploitants de réseaux de cartes de paiement et des organismes externes de traitement des plaintes réglementées;

5 millions de dollars venant du gouvernement fédéral.

378 entités réglementées (au 31 mars 2019)

Sociétés d'assurance-vie **68**

Banques **88**

Sociétés de fiducie et de prêt **62**

Exploitants de réseaux de cartes de paiement **7**

Organismes externes de traitement des plaintes **2**

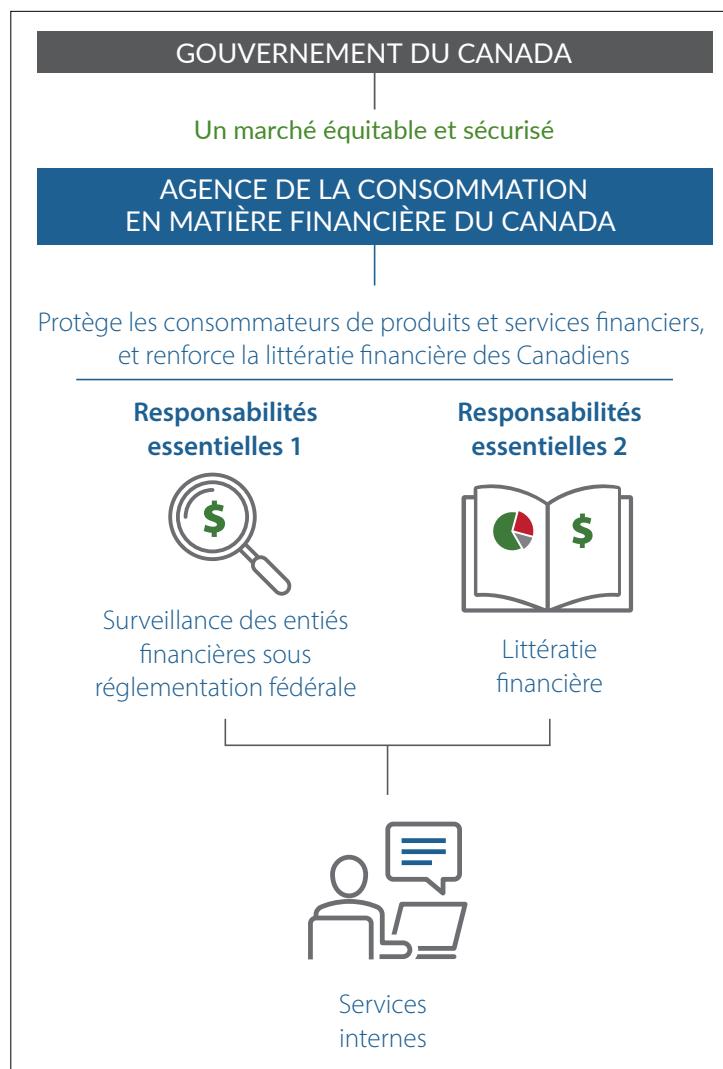
Sociétés d'assurances multirisques **151**

Résultats planifiés et réels

L'ACFC planifie ses activités en fonction de 2 responsabilités essentielles :

- Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale;
- Littératie financière.

L'endossement et la consolidation de ces responsabilités s'appuient sur des services internes solides qui permettent à l'ACFC de concrétiser ses priorités.



Responsabilité essentielle no 1 : surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Afin de protéger les droits des consommateurs, l'ACFC supervise les pratiques commerciales des [entités sous réglementation fédérale](#), comme les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les coopératives de crédit fédérales, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement. Elle sensibilise en outre les consommateurs à leurs droits et responsabilités dans le cadre de leurs interactions avec ces entités financières.

En sa qualité d'organisme de réglementation, l'ACFC encadre les mesures de protection des consommateurs de produits et services financiers prévues dans la législation, la réglementation, les codes de conduite volontaires et les engagements publics. Elle se sert d'un modèle de surveillance fondé sur les risques en vue de faire appliquer les lois sur la protection du consommateur. Pour réaliser ses activités de conformité, l'ACFC se fie à diverses sources de renseignements, comme des rapports sur les plaintes des consommateurs, des examens sur place, des examens de conformité, des études sur des tendances et problèmes émergents sur le marché, et l'avis d'homologues nationaux et internationaux.

Bilan en chiffres

Ressources financières 2018-2019 (millions de dollars) Ressources humaines 2018-2019 (équivalents temps plein)

Dépenses prévues	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	
6,17	5,09	44,0	30,0	
Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Objectif	Résultats réels en 2018-2019	Notes sur les résultats
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions législatives sur la protection des consommateurs, les codes de conduite et leurs engagements publics	Pourcentage d'entités qui connaissent la raison d'être, la nature et les résultats des activités de surveillance de l'ACFC	80 %	88 %	Les résultats proviennent de sondages menés auprès des entités réglementées lors des séances annuelles à l'intention de l'industrie.
	Pourcentage de cas de non-conformité pour lesquels des mesures correctives sont prises par l'ACFC (selon le degré de non-conformité)	100 %	100 %	Des mesures correctives ont été prises dans tous les cas de non-conformité.

Responsabilité essentielle no 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale (suite)

Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des entités financières	Pourcentage de consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités relativement à la protection des consommateurs	Augmentation de 5 % par rapport au seuil de référence	64,4 %	Les résultats suivent une tendance à la hausse comparativement au seuil de référence de 58 %.
	Nombre de Canadiens ayant reçu de l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs	Augmentation de 5 % par rapport au seuil de référence	S.O.	Il n'y a pas de résultats pour cette année. Un seuil de référence est actuellement établi et sera présenté dans le rapport de l'an prochain.

Principales avancées dans la protection des consommateurs de produits et services financiers

Modernisation du régime de protection des consommateurs de produits et services financiers

À l'automne 2018, le gouvernement du Canada a adopté des mesures législatives visant à moderniser le régime de protection des consommateurs de produits et services financiers contenu dans la *Loi sur les banques*, ainsi qu'à modifier la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* dans le but de consolider le mandat et les outils de l'Agence. Ces modifications faisaient partie du projet de loi C-86 (*Loi no 2 d'exécution du budget de 2018*), qui a reçu la sanction royale le 13 décembre 2018. Seule une minorité de dispositions sont appliquées jusqu'à maintenant, et c'est le Parlement qui déterminera à quel moment les autres entreront en vigueur.

Ces changements législatifs reflètent le travail de l'ACFC des 3 dernières années, tout particulièrement 2 de ses rapports, l'un portant sur l'[examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes](#), et l'autre, sur les [pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers](#). Une fois en place, ces modifications rapprocheront l'ACFC des autres organismes de réglementation du Canada et d'ailleurs dans le monde en renforçant son mandat, qui consiste à favoriser, à surveiller et à assurer la conformité des entités financières sous réglementation fédérale.

Pour faire connaître le nouveau régime et appuyer son implantation, l'ACFC a mobilisé et consulté des intervenants, dont des banques, des consommateurs et des groupes de consommateurs. Elle a également modifié son approche en matière de surveillance conformément au nouveau régime.

Énoncé économique de l'automne 2018

Dans l'Énoncé économique de l'automne 2018, le ministre des Finances a annoncé la mise en œuvre par l'ACFC de 2 initiatives : l'examen des procédures de traitement des plaintes au sein de l'industrie, et l'élaboration d'un code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés. Pour réaliser ces initiatives – décrites plus bas –, l'ACFC a dû considérablement modifier ses priorités et son plan d'activités.

Examen des procédures de traitement des plaintes au sein de l'industrie

On a demandé à l'ACFC d'évaluer les processus de traitement des plaintes des banques et l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes. Ce travail fait suite à l'[examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes](#), mené en 2018 par l'ACFC, qui a révélé que les mécanismes de surveillance, de gestion, de déclaration et d'analyse des plaintes des 6 grandes banques étaient insuffisants¹.

Dans le cadre de son examen, l'ACFC a fait un dépouillement des études internationales sur le sujet, à la recherche de pistes d'amélioration, et sondé l'opinion publique pour mieux comprendre l'expérience des consommateurs en lien avec le traitement des plaintes.

Les résultats de l'examen, qui doivent être soumis au ministre des Finances au plus tard le 31 octobre 2019, orienteront la surveillance que l'ACFC exerce auprès des banques et des organismes externes de traitement des plaintes, ainsi que ses initiatives de sensibilisation des consommateurs.

Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

On a demandé à l'ACFC de mobiliser des banques et des groupes d'aînés pour élaborer un code de conduite volontaire qui guidera les banques dans la prestation de services aux aînés canadiens. L'ACFC a contribué à définir les principes du Code en :

- consultant des groupes d'aînés, des institutions financières et d'autres intervenants pour relever les problèmes et les défis associés à la satisfaction des besoins des aînés en matière de services bancaires;
- faisant une revue des études et des pratiques qui ont cours ailleurs;
- menant une recherche sur l'opinion publique.

L'Association des banquiers canadiens et ses 70 membres ont adopté en juillet 2019 le [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#), qui entrera en vigueur progressivement d'ici le 1^{er} janvier 2021. Les banques qui y souscrivent devront en respecter les principes, et la surveillance de leur conformité sera assurée par l'ACFC.

¹ Les 6 grandes banques en question sont la Banque de Montréal, la Banque de Nouvelle-Écosse, la Banque Canadienne Impériale de Commerce, la Banque Nationale du Canada, la Banque Royale du Canada et la Banque Toronto-Dominion.

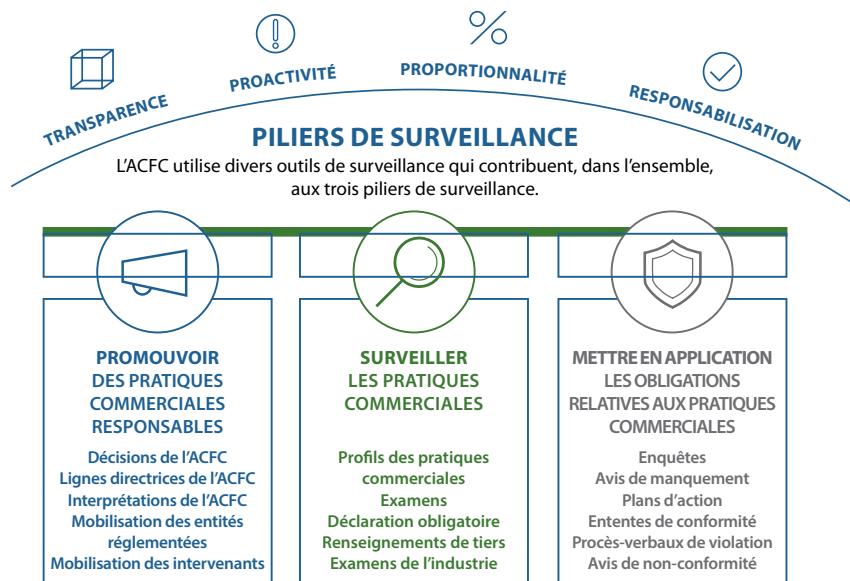
Principaux engagements et activités de l'ACFC en 2018-2019

Engagements	Réalisation de l'Agence
Mettre en œuvre un nouveau cadre de surveillance	<p>L'ACFC s'est dotée d'un nouveau cadre de surveillance, en vigueur depuis le 1^{er} octobre 2018, pour remplir ses fonctions de surveillance de façon proactive, responsable et transparente. Les activités fondamentales qui régissent l'approche en matière de surveillance sont demeurées inchangées, mais l'ACFC a apporté de nombreuses améliorations et donne un meilleur aperçu de cette approche dans le nouveau cadre.</p> <p>Le Cadre de surveillance permet à l'ACFC d'être, en tant qu'organisme de réglementation, plus prévisible et plus axé sur les risques. Les entités réglementées sont maintenant classées (niveau 1 ou 2) selon le degré de risque que présentent leurs pratiques commerciales. Le Cadre énonce aussi les principes directeurs qu'utilise l'ACFC pour sélectionner ses activités de surveillance, ce qui permet aux entités réglementées d'être mieux informées des mesures et des décisions qu'elle prend. De plus, il clarifie les attentes de l'ACFC à l'égard des entités réglementées, qui peuvent ainsi appliquer leurs propres mesures de contrôle internes plus efficacement.</p>

Cadre de surveillance de l'ACFC

PRINCIPES DIRECTEURS

Les activités et les décisions de l'ACFC en matière de surveillance sont orientées par son mandat et s'appuient sur les quatre principes suivants.



Mettre en œuvre un régime plus complet de surveillance des entités réglementées, afin de mieux protéger les consommateurs de produits et services financiers

Application de la réglementation et décisions de l'ACFC

L'un des principaux mandats de l'ACFC est de surveiller les entités financières sous réglementation fédérale dans le but d'assurer leur conformité aux mesures fédérales de protection des consommateurs qui les concernent. Ce travail comprend notamment la réalisation d'enquêtes, lesquelles peuvent entraîner une procédure et une décision défavorable de la commissaire à l'endroit d'une entité.

Entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, la commissaire a jugé que 7 infractions avaient été commises par des institutions financières et imposé des sanctions administratives pécuniaires totalisant 625 000 \$.

Les [décisions de la commissaire](#) sont publiées dans leur version originale, avec des modifications mineures et conformément à une série de principes. Elles donnent de l'information sur les cas de violation des lois et règlements et de non-respect des codes volontaires ou des engagements publics. Elles font en outre connaître les problèmes et les manquements aux règles de conduite, ce qui permet aux entités sous réglementation de revoir leurs pratiques commerciales et de prendre les mesures correctives qui s'imposent afin d'assurer leur conformité.

Vérification des pratiques commerciales

L'ACFC a aidé les exploitants de réseaux de cartes de paiement à réaliser l'examen triennal de leurs pratiques commerciales exigé par le [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#) (le Code). Il s'agissait du premier examen du genre. Presque 200 entités y ont pris part : 6 exploitants de réseaux de cartes de paiement, 20 acquéreurs² et 173 agents axés sur les commerçants³. Cet examen permettra à l'Agence de mieux comprendre la dynamique du marché et de mieux évaluer la capacité des exploitants à surveiller de façon proactive la conformité des participants aux dispositions du Code.

Bulletins sur la conformité

L'ACFC publie parfois des bulletins sur la conformité contenant des conseils sur les obligations en matière de pratiques commerciales. De nature générale, ces bulletins visent à informer et à encadrer les entités réglementées.

En 2018-2019, l'Agence a publié le bulletin « [B-7 : Rôle des exploitants de réseaux de cartes de paiement pour assurer la conformité des participants au Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#) ». Cette publication faisait suite à la [décision n° 126](#) de la commissaire au sujet de la non-conformité d'un tiers mandaté par un exploitant. Dans ce bulletin, l'ACFC établit ses attentes à l'égard des exploitants de réseaux de cartes de paiement, afin qu'ils s'assurent que leurs participants (p. ex. émetteurs, acquéreurs, participants en aval) respectent le Code en se dotant de mesures de contrôle et d'outils efficaces.

Comité consultatif sur la protection des consommateurs

Le Comité consultatif sur la protection des consommateurs, créé en 2018, fournit de l'information sur les enjeux relatifs à la protection des consommateurs de produits et services financiers, en appui au mandat de l'ACFC à cet égard. Formé de leaders des secteurs public, sans but lucratif et privé, il s'est réuni 2 fois en 2018-2019 pour se prononcer sur de nombreuses questions d'intérêt pour l'ACFC, comme l'examen par cette dernière des processus de traitement des plaintes au sein de l'industrie bancaire, et l'élaboration d'un code de conduite en lien avec les aînés.

² Les acquéreurs sont des entités qui permettent aux commerçants d'accepter des paiements par carte de crédit ou de débit, en leur fournissant l'accès à un réseau de cartes de paiement pour la transmission ou le traitement des paiements.

³ Les agents axés sur les commerçants sont des tiers qui permettent aux commerçants d'accepter le traitement des cartes de paiement. Il peut s'agir d'organismes de vente indépendants, mais pas d'acquéreurs.

Responsabilité essentielle no 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale (suite)

Continuer d'enquêter sur les plaintes des consommateurs

Les plaintes des consommateurs jouent un grand rôle dans la surveillance des pratiques commerciales des entités financières sous réglementation fédérale et la collecte de données sur les tendances et les enjeux émergents. Le nombre total de plaintes reçues par l'ACFC varie considérablement d'un exercice à l'autre. L'ACFC établit la nature des plaintes qu'elle reçoit, évalue les risques pour les consommateurs et mène des enquêtes au besoin.

Plus précisément, l'ACFC peut enquêter sur les plaintes liées à de possibles atteintes aux mesures de protection des consommateurs prévues par les [lois et règlements fédéraux, les codes de conduite volontaires et les engagements publics](#). Si l'enquête préliminaire laisse entrevoir une atteinte potentielle, l'ACFC prend des mesures conformément au [Cadre de surveillance](#).

Plaintes des consommateurs déclarées à l'ACFC par les entités financières sous réglementation fédérale en 2018-2019

Les entités financières sous réglementation fédérale sont tenues de signaler à l'ACFC toutes les plaintes des consommateurs qu'elles reçoivent au niveau désigné⁴. Ces plaintes doivent concerner une obligation en matière de pratiques commerciales encadrée par l'Agence. En 2018-2019, ces entités ont déclaré un total de 7 547 plaintes, lesquelles touchaient principalement aux 3 domaines suivants :

- consentement exprès;
- fraude par carte de crédit ou de débit;
- document d'information initial pour les produits de prêts.

Plaintes des consommateurs signalées directement à l'ACFC en 2018-2019

Les consommateurs peuvent aussi porter plainte directement à l'ACFC. En 2018-2019, celle-ci a reçu 3 992 plaintes directes. De ce nombre, 429 concernaient le respect des mesures de protection des consommateurs encadrées par l'ACFC. Les plaintes touchaient principalement aux trois domaines suivants :

- procédures de traitement des plaintes;
- fraudes par carte de crédit;
- modification des frais et pénalités pour les commerçants.

Quand les plaintes ne touchaient pas à des mesures de protection du consommateur encadrées par l'ACFC, les plaignants étaient redirigés, dans la mesure du possible, vers l'organisme de réglementation ou de protection du consommateur compétent.

Favoriser la conformité en organisant des séances annuelles à l'intention de l'industrie

En janvier 2019, l'ACFC a tenu ses séances annuelles pour l'industrie, destinées aux entités financières sous réglementation fédérale. Une autre séance a eu lieu en février 2019, cette fois pour les exploitants de réseaux de cartes de paiement et les organismes ayant adhéré au [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#).

L'Agence a profité de ces occasions pour mettre au clair ses attentes à l'égard des organisations qu'elle surveille et les aider à gérer de façon proactive le risque de non-conformité. Quant aux participants, ils ont pu soulever des questions d'intérêt et se renseigner sur les tendances du marché et les enjeux émergents. Au total, 215 représentants d'entités sous réglementation fédérale ont assisté aux séances. Plus de 90 % d'entre eux se sont dits satisfaits des séances, un résultat supérieur à la cible établie (80 %).

⁴ Le niveau désigné est l'échelon immédiatement supérieur à celui qui traite et prend habituellement les décisions opérationnelles sur la question. Il peut varier selon la structure opérationnelle de l'entité.

Responsabilité essentielle no 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale (suite)

Entreprendre des activités de suivi inspirées de l'examen de l'ACFC sur les pratiques de vente des banques

En 2018-2019, l'ACFC a entrepris un certain nombre d'activités à la suite de son [examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes](#). Elle a entre autres fourni un rapport personnalisé à chacune des 6 banques visées, et travaillé avec elles afin qu'elles instaurent les changements nécessaires pour atténuer les risques relevés. Par ailleurs, l'ACFC s'est engagée à entreprendre un exercice d'évaluation mystère dans 6 des plus grandes banques canadiennes pour compléter les données déjà recueillies et analysées. Elle a donc lancé en février 2019 un processus d'approvisionnement sur le site achatsetventes.gc.ca afin de trouver des fournisseurs potentiels.

Continuer de participer à des forums canadiens et internationaux pour se tenir au courant des avancées et développer le réseau de décideurs politiques et d'organismes de réglementation de l'ACFC

Groupe de travail du G20 et de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)

L'ACFC a continué de participer aux discussions internationales stratégiques et de faire profiter le groupe de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers du G20 et de l'OCDE de ses renseignements et de son expertise concernant le marché. Le personnel de l'Agence a pris part à l'élaboration d'un tableau de bord sur les risques qui aidera les autorités à relever, surveiller, catégoriser et quantifier les risques pour les consommateurs, ce qui permettra d'orienter les interventions réglementaires visant à les atténuer.

FinCoNet

En 2018-2019, la commissaire de l'ACFC a continué de présider FinCoNet (International Financial Consumer Protection Organisation), ce qui a permis à l'Agence de continuer à jouer un rôle de premier plan dans la promotion à l'international de pratiques commerciales responsables et de solides mesures de protection des consommateurs. Soulignons que l'ACFC a contribué à la rédaction du document intitulé [Guidance to supervisors – Digitalisation of short-term, high-cost consumer credit](#) (disponible en anglais seulement), publié par FinCoNet en janvier 2019, qui comprend des mesures particulières pour aider les autorités partout dans le monde à promouvoir des pratiques d'octroi de prêts responsables dans leur pays.

Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC)

L'ACFC a appuyé le ministère des Finances dans son rôle de délégué du Canada au sein du réseau de l'APEC, un forum économique régional créé en 1989 pour tirer parti de l'interdépendance croissante des pays de la région de l'Asie-Pacifique. Plus particulièrement, le personnel de l'Agence a contribué à l'avancement de dossiers liés à l'inclusion financière et au développement durable des services financiers.

Responsabilité essentielle no 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale (suite)

Continuer de surveiller et d'évaluer les tendances et les enjeux qui peuvent toucher les consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC mène régulièrement des études de marché, des examens de l'industrie et des sondages auprès du public afin de créer des ressources et des outils pertinents et éducatifs pour les consommateurs de produits et services financiers. Notons qu'en 2018-2019, elle a publié le rapport intitulé [Les marges de crédit hypothécaires : connaissances et comportements des consommateurs](#), qui repose sur un sondage en ligne réalisé auprès d'environ 4 800 Canadiens pour évaluer leurs connaissances et connaître leur opinion sur les principaux frais, modalités et risques associés aux marges de crédit hypothécaires. Le rapport a révélé que de nombreux consommateurs semblent mal connaître les modalités qui s'appliquent à ce type de produit financier, pourtant vendu en grand nombre, et s'exposent ainsi à un risque de surendettement et d'endettement persistant, aux choix mal avisés et à l'érosion de leur richesse.

Le sondage fait suite au rapport de l'ACFC intitulé [Les marges de crédit hypothécaires : tendances du marché et questions touchant les consommateurs](#), publié en 2017. L'ACFC se sert des données issues du nouveau sondage pour peaufiner le matériel éducatif destiné aux consommateurs. De plus, elle poursuivra son travail avec ses partenaires en littératie financière afin d'informer les consommateurs au sujet des marges de crédit hypothécaires, de l'établissement de budget et de la gestion de l'endettement.

Responsabilité essentielle no 2 : littératie financière

À l'échelle nationale, l'ACFC joue un rôle de premier plan dans l'élaboration et la promotion d'initiatives qui visent à améliorer le bien-être financier des consommateurs. Elle réalise ces activités par la mise en œuvre de la [Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada](#) et par l'offre d'outils et de ressources inspirés de l'économie comportementale.

En collaborant avec des intervenants à l'échelle nationale, y compris les gouvernements fédéral et provinciaux et des organismes privés et sans but lucratif, et en coordonnant leurs efforts, l'ACFC fait mieux connaître les services financiers et les enjeux connexes aux consommateurs, et incite les intervenants à promouvoir et à réaliser des initiatives de littératie financière.

Bilan en chiffres

Ressources financières 2018-2019 (millions de dollars)		Ressources humaines 2018-2019 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles
6,41	6,15	34,0	33,3

Calculatrices et outils financiers

L'ACFC offre différents outils et calculatrices pour aider les consommateurs à prendre des décisions financières éclairées et à choisir des produits et services adaptés à leurs besoins.



Rendez-vous au canada.ca/outils-financiers pour accéder aux outils et calculatrices de l'ACFC.

Responsabilité essentielle no 2 : littératie financière (suite)

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Objectif	Résultats réels en 2018-2019	Notes sur les résultats
Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance en matière de finances.	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leurs connaissances financières	Augmentation de 5 % par rapport au seuil de référence	S.O.	Les résultats seront mis à jour en 2019-2020, une fois terminée l'Enquête canadienne sur les capacités financières
	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leur confiance financière	Augmentation de 5 % par rapport au seuil de référence	S.O.	Les résultats seront mis à jour en 2019-2020, une fois terminée l'Enquête canadienne sur les capacités financières
	Pourcentage de Canadiens qui adoptent des comportements financiers souhaitables	Augmentation de 5 % par rapport au seuil de référence	S.O.	Les résultats seront mis à jour en 2019-2020, une fois terminée l'Enquête canadienne sur les capacités financières
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité à faire et à respecter un budget	Augmentation de 5 % par rapport au seuil de référence	14 %	Les résultats dépassent l'objectif de 10 %.
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont commencé à en faire un	Augmentation de 5 % par rapport au seuil de référence	20 %	Les résultats dépassent l'objectif de 15 %.
	Nombre de Canadiens touchés par des initiatives dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière	S.O.	5 679 000	Aucun objectif n'a été établi puisque 2018-2019 était la première année où cet indicateur était mesuré. Le résultat obtenu représente le nombre de Canadiens atteints par le contenu Web et les outils interactifs de l'ACFC.

Responsabilité essentielle no 2 : littératie financière (suite)

Principales avancées dans le domaine de la littératie financière

Depuis que les mesures législatives du gouvernement modifiant la *Loi sur les banques* et la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* ont reçu la sanction royale en décembre 2018, le rôle de l'ACFC en matière de littératie financière s'est trouvé renforcé grâce à l'intégration de ce concept dans la disposition sur les objectifs de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, disposition qui indique ceci :

La présente loi vise à assujettir les institutions financières, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement, à la supervision d'un organisme fédéral en vue de contribuer à la protection des consommateurs de produits et services financiers et du public, notamment en renforçant la littératie financière des Canadiens.

Cette modification aidera le gouvernement à atteindre ses objectifs de littératie financière en regroupant au sein de l'ACFC l'ensemble des ressources et des mécanismes de reddition de comptes associés à ce domaine et à la sensibilisation des consommateurs.



Notre personnage, Floyd, ainsi que sa famille ont été les visages de nombreux produits de littératie financière de l'ACFC. Les Canadiens de différents âges peuvent se reconnaître dans ces personnages, ce qui les aide à comprendre l'importance de prendre des décisions financières éclairées.

Principaux engagements et activités de l'ACFC en 2018-2019

Engagements	Réalisation de l'Agence
Continuer de tirer parti des liens avec des groupes d'intervenants pour aider les Canadiens à améliorer leur bien-être financier	<p>Les activités des intervenants</p> <p>Pour appuyer la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada, l'ACFC travaille en étroite collaboration avec des groupes d'intervenants de tous les secteurs et de toutes les régions du pays, de même qu'avec plusieurs comités, réseaux et groupes de travail. Grâce à cette mobilisation, de nombreuses activités sont organisées chaque année pour améliorer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens en matière de finances. Voici quelques-uns des principaux résultats :</p> <p>Comité directeur national sur la littératie financière</p> <p>Placé sous la présidence de la chef du développement de la littératie financière du Canada, le Comité directeur national sur la littératie financière, qui réunissait des leaders des secteurs public, privé et sans but lucratif, a achevé son mandat de 2 ans en janvier 2019. De 2017 à 2019, le Comité a déclaré 217 initiatives en cours ou terminées. Mises ensemble, ces initiatives ont eu la portée suivante :</p> <ul style="list-style-type: none">• Plus de 1,5 million de personnes ont participé à des activités éducatives (événements, ateliers, webinaires, etc.);• Plus de 268 millions d'expositions ont été dénombrées sur les médias traditionnels (p. ex. journaux) et les médias sociaux (p. ex. Facebook);• Plus de 261 000 partages ou visionnements de publications ont été enregistrés en ligne;• Plus de 621 000 consultations de pages Web ont été recensées. <p>Comité interministériel sur la littératie financière</p> <p>Présidé par l'ACFC, le Comité interministériel sur la littératie financière est formé de représentants des ministères et organismes fédéraux qui s'intéressent à la littératie financière. En 2018-2019, ses membres ont entrepris 52 activités en appui à la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada. Par ailleurs, un sondage indique que 100 % des membres sont satisfaits de leur participation au Comité.</p> <p>Réseaux</p> <p>L'ACFC collabore avec des réseaux un peu partout au pays pour renforcer la littératie financière des Canadiens en diffusant de l'information et en coordonnant des activités. En 2018-2019, le nombre de réseaux est passé de 14 à 18, ce qui représente maintenant quelque 600 organismes et intervenants spécialisés en littératie financière. Les membres de ces réseaux ont des relations et des programmes de longue date dans leur milieu. En travaillant avec eux, l'ACFC peut accroître sa portée à l'échelle du pays et soutenir des initiatives qui profitent à des milliers de Canadiens.</p>

Renforcement de la collaboration et de la coordination avec les intervenants

En 2018-2019, l'ACFC a pris des mesures pour améliorer la collaboration et la coordination avec les groupes d'intervenants qui contribuent au renforcement de la littératie financière des Canadiens. Ces mesures s'inscrivent dans le travail entrepris pour donner suite aux principaux résultats du [sondage de 2017 sur la collaboration avec les intervenants spécialisés en littératie financière](#).

Plus particulièrement, l'ACFC a amélioré :

- la diffusion de l'information auprès des réseaux, par la création d'un bulletin trimestriel;
- les réunions de comités, en proposant une approche plus dynamique qui encourage les intervenants à échanger de l'information.

Rapport d'avancement

La [Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada](#) a été publiée à l'été 2015. Elle a aidé l'ACFC à mobiliser des intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif dans l'optique d'améliorer la littératie financière des Canadiens et de leur donner les moyens de gérer intelligemment leurs finances et leurs dettes, de planifier et d'économiser pour l'avenir, et de prévenir la fraude et l'exploitation financière. Pour évaluer l'avancement de la Stratégie, l'ACFC a travaillé au cours de l'exercice 2018-2019 avec plusieurs groupes d'intervenants afin d'en relever les points forts et les lacunes. Les résultats figureront dans un rapport qui devrait être achevé et distribué en 2019-2020.

Responsabilité essentielle no 2 : littératie financière (suite)

Continuer de produire des résultats dans les domaines prioritaires relevés par le Comité directeur national sur la littératie financière

Les consultations, études et discussions menées par l'ACFC et son Comité directeur national sur la littératie financière ont mis en lumière la nécessité d'élaborer des programmes et des initiatives en lien avec la littératie financière en milieu de travail et chez les peuples autochtones. Vous trouverez ci-dessous les principaux résultats obtenus dans ces 2 domaines prioritaires.

Littératie financière en milieu de travail

L'ACFC fait la promotion des programmes de mieux-être financier en milieu de travail afin d'aider les employeurs à améliorer la situation financière de leurs employés. Elle mise ainsi sur le fait que le milieu de travail est, selon des études sur les préférences des employés, un canal efficace pour sensibiliser les adultes canadiens à la littératie financière⁵. Au cours du présent exercice, l'ACFC a donc continué de tirer profit de l'avancement de son initiative en milieu de travail pour renforcer davantage les connaissances, les compétences et la confiance des travailleurs canadiens en matière de finances. Une grande partie de ce travail a été réalisée en collaboration avec le [Groupe de travail sur la littératie financière en milieu de travail](#), créé en 2017. Voici les principales activités menées :

- L'ACFC a créé un site appelé [Le mieux-être financier en milieu de travail](#), qui propose aux employeurs des stratégies et des ressources inspirées de pratiques exemplaires pour les aider à concevoir des programmes de mieux-être financier et à encourager les employés à investir dans leur bien-être financier.
- L'ACFC a également animé des ateliers sur le bien-être financier destinés aux fonctionnaires fédéraux, en collaboration avec Comptables professionnels agréés du Canada. Quatre ateliers en personne ont ainsi eu lieu en novembre 2018 au Centre canadien d'innovation pour la santé mentale en milieu de travail, et 4 webinaires ont été organisés en février 2019. Plus de 2 000 personnes ont pris part à l'initiative (en personne, lors du webinaire ou sur demande), les participants représentant 74 ministères et organismes fédéraux et venant de toutes les provinces et de tous les territoires canadiens.



Nouvelle [ressource en ligne](#) de l'ACFC pour la mise en œuvre d'un programme de mieux-être financier en milieu de travail.

⁵ En 2017, l'ACFC a rédigé 10 questions du sondage annuel de l'Association canadienne de la paie auprès des travailleurs du Canada, afin d'étudier le stress et les comportements en matière de finances, ainsi que les préférences concernant la littératie financière. L'un des principaux résultats est que 82 % des répondants se sont dits intéressés par un programme d'éducation financière en milieu de travail.

Responsabilité essentielle no 2 : littératie financière (suite)

Littératie financière pour les Autochtones

Selon des études menées par AFOA Canada (anciennement l'Association des agents financiers autochtones du Canada) auprès des Autochtones vivant dans des réserves et les résultats de l'Enquête canadienne sur les capacités financières (ECCF), les Autochtones se heurtent à des obstacles particuliers en matière de bien-être financier. Pour les aider à surmonter ces obstacles, les responsables du programme de littératie financière de l'ACFC, de concert avec des intervenants, s'affairent à mettre sur pied de nouveaux programmes et initiatives et à fixer des priorités de recherche axées sur les peuples autochtones. Voici certaines des principales réalisations et activités au cours de l'exercice :

- En mai 2018, l'ACFC a créé le [Groupe de travail sur la littératie financière pour les autochtones](#) afin de répondre, en collaboration avec des organismes autochtones et d'autres experts, aux besoins en matière de littératie financière des Autochtones, y compris les Premières Nations, les Inuits et les Métis;
- L'ACFC s'est associée au Seven Generations Education Institute (SGEI) et à l'Initiative de la Famille Martin (IFM) pour mettre sur pied un projet pilote de littératie financière destiné aux adultes autochtones. Annoncé en octobre 2018, il sera mis en œuvre dans les installations du SGEI à Kenora, en Ontario, et s'inscrit dans les efforts visant à aider les adultes à gérer leurs finances personnelles et à développer la confiance nécessaire pour prendre de meilleures décisions sur le plan financier. Le projet pilote comprendra environ 25 heures de cours en classe sur des sujets tels que l'établissement d'un budget, les services bancaires, le crédit et la gestion des dettes;
- L'ACFC a participé à l'initiative Honouring Indigenous People (HIP) du club Rotary pour la création d'une trousse sur la littératie financière destinée aux jeunes. La trousse sera installée sur des ordinateurs remis à neuf, qui seront donnés à des communautés et à des écoles autochtones. Elle sera aussi envoyée au Groupe de travail sur la littératie financière pour les autochtones, afin qu'il la fasse circuler dans ses réseaux;
- L'ACFC a participé, notamment en tenant des kiosques d'information, à plusieurs activités et congrès, dont le 2018 Indigenous Economic Development Symposium et le 2018 Indigenous Economic Prosperity Forum.
- L'ACFC a resserré ses liens avec 7 ministères fédéraux qui offrent des programmes et des services aux Autochtones, afin de trouver des occasions d'y intégrer la littératie financière et d'obtenir des résultats positifs.
- L'ACFC a diffusé et mis à jour une analyse contextuelle portant sur 127 ressources de littératie financière (dont beaucoup sont gratuites ou à prix abordable) conçues pour les Autochtones par des organismes sans but lucratif et disponibles partout au Canada.

Continuer à créer du matériel éducatif et à améliorer le matériel existant, et faire connaître les ressources conçues par l'ACFC et les intervenants

Outils en ligne mis à jour

Dans le cadre de son programme de littératie financière, l'ACFC offre un ensemble d'outils en ligne que les consommateurs peuvent utiliser pour faire un budget, mettre en pratique leurs compétences financières, déterminer leur admissibilité à un prêt hypothécaire, dresser un plan de remboursement de leurs dettes et atteindre leurs objectifs d'épargne. Ces outils sont mis à jour régulièrement afin de répondre aux besoins des utilisateurs. Durant le présent exercice, l'ACFC :

- a rafraîchi le programme d'apprentissage en ligne [Vos outils financiers](#), qui offre des renseignements et des outils financiers destinés aux adultes, avec l'ajout de 2 modules adaptés aux besoins des étudiants de niveau postsecondaire;
- a amélioré l'atelier sur la gestion des finances personnelles intitulé [Finances personnelles : notions de base](#) – qui apprend aux jeunes adultes diverses notions (budget, épargne, crédit, placements, prévention de la fraude et planification financière) – en ajoutant du contenu sur les prêts étudiants et les services financiers numériques et en modernisant la présentation;
- a commencé à concevoir un nouvel outil, le [Planificateur budgétaire](#) (dont le lancement est prévu le 1^{er} novembre 2019), qui intègre des notions d'économie comportementale et du contenu éducatif personnalisé. Il fournira de la rétroaction aux utilisateurs et leur permettra de comparer leurs habitudes de consommation avec celles d'autres Canadiens.

Nouveaux renseignements en ligne destinés aux consommateurs

L'ACFC publie du contenu Web sur Canada.ca pour aider les consommateurs à mieux comprendre les produits et services financiers. Ces renseignements sont objectifs et présentés dans un format facile à lire. En 2018-2019, ce contenu a été consulté plus de 4,1 millions de fois, comparativement à 2,6 millions de fois lors de l'exercice précédent. Dans un sondage mené auprès des utilisateurs, plusieurs indicateurs ont montré un taux de satisfaction généralement élevé à l'égard des contenus Web de l'ACFC. Par exemple, 80 % des répondants ont indiqué être susceptibles ou très susceptibles de retourner consulter les pages Web de l'ACFC.

L'ACFC révise régulièrement les contenus qu'elle publie en ligne pour s'assurer qu'ils sont à jour et qu'ils comblent les lacunes en matière de connaissances relevées lors de ses études sur les consommateurs. Ainsi, elle suit l'évolution du marché des services financiers, consulte des intervenants et recueille des renseignements auprès des Canadiens, ce qui lui permet d'améliorer le contenu existant et de cibler de nouveaux sujets. En 2018-2019, l'Agence a ajouté sur Canada.ca de l'information sur les sujets suivants :

- [Prêts personnels et prêts à tempérament](#)
- [Prêts de titre de voiture](#)
- [Plans de location avec option d'achat](#)
- [Risques associés au partage de renseignements bancaires sur des applications financières](#)
- [Dépôt d'un chèque avec son appareil mobile](#)
- [Quittance hypothécaire](#)
- [Assurance crédit ou prêt](#)
- [Assurance de solde de carte de crédit](#)
- [Transformation de l'épargne en revenu de retraite](#)
- [Régimes de pension d'employeurs](#)
- [Comparaison des options d'épargne-retraite](#)

Mois de la littératie financière 2018

La huitième édition du [Mois de la littératie financière](#), dont le thème était « Investir dans votre bien-être financier », a été lancée en novembre 2018 par l'ACFC et la Banque du Canada. Elle a été l'occasion d'encourager les consommateurs canadiens à prendre le contrôle de leurs finances et à réduire leur stress financier en faisant un budget, en se dotant d'un plan d'épargne et de réduction des dettes, et en s'informant sur leurs droits et responsabilités en matière de finances.

L'ACFC a réussi à mobiliser les intervenants et les consommateurs par l'entremise des médias traditionnels et sociaux, d'activités de rayonnement et de stratégies de marketing et de communication originales. Pour soutenir le travail des intervenants, l'ACFC leur a fourni de nouveaux documents promotionnels, dont un guide sur les médias sociaux, des images numériques, des infographies et des articles. Plusieurs organisations au pays ont contribué au succès de l'édition 2018 du Mois de la littératie financière en offrant toute une gamme d'activités, de ressources, d'outils et d'informations sur la littératie financière et en sensibilisant les Canadiens à l'importance d'investir dans leur bien-être financier.



Campagne de publicité nationale : Prenez vos finances en main

Forte du succès remporté l'année précédente, l'ACFC a lancé en octobre 2018 une campagne de publicité numérique nationale s'échelonnant sur 9 semaines. Axée sur la gestion de l'endettement, elle avait pour thème « Prenez vos finances en main ». La campagne encourageait les adultes canadiens à agir concrètement pour mieux gérer leurs finances et leurs dettes et à se montrer vigilants à l'égard des produits d'emprunt. Plus précisément, les publicités mettaient le public en garde contre les risques associés aux marges de crédit hypothécaires, faisaient la promotion des différents outils et calculatrices de l'ACFC en lien avec la gestion des dettes, et soulignaient l'importance du consentement exprès lorsqu'il est question de produits et de services financiers. L'un des principaux objectifs de la campagne était d'accroître le nombre de visites sur différentes pages de renvoi clés du site Canada.ca. Notons que dans plusieurs volets, les objectifs ont été dépassés.

Continuer de mener des sondages et des études comportementales, et mettre en œuvre le Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière

Symposium sur la recherche

L'ACFC et le centre Behavioural Economics in Action at Rotman (BEAR) de l'Université de Toronto ont coorganisé la deuxième édition du [Symposium national sur la recherche en littératie financière](#), qui s'est tenue les 26 et 27 novembre 2018. Comptant plus de 280 représentants inscrits et 33 conférenciers, l'événement a réuni des chercheurs et des experts de renom du Canada et d'ailleurs, qui ont parlé de leurs travaux sur la littératie financière et des pratiques exemplaires en la matière. Sous le thème « Utiliser la recherche pour améliorer le bien-être financier des Canadiens », le symposium mettait de l'avant le rôle essentiel des données probantes dans l'amélioration des finances des Canadiens.

Lors de l'événement, l'ACFC a présenté les résultats de 2 importants projets de recherche, qui montrent que l'établissement d'un budget et les habitudes d'épargne ont une grande incidence sur le bien-être financier des Canadiens :

Étude longitudinale sur les comportements de budgétisation au moyen d'une technologie mobile

L'ACFC travaille constamment à favoriser de meilleures habitudes financières chez les Canadiens grâce à l'application mobile Carotte Points Santé, qui encourage les utilisateurs à adopter un mode de vie plus sain en leur décernant des points (p. ex. milles Aéroplan) lorsqu'ils accomplissent des tâches simples.

Tout a commencé en 2016 par un projet pilote dans le cadre duquel l'ACFC a envoyé des messages ciblés aux utilisateurs de Carotte Points Santé pour les inciter à faire un budget. [Une étude](#) a ensuite été réalisée en 2018 pour évaluer si les utilisateurs avaient conservé cette habitude. Selon les résultats, plus de la moitié (54 %) des Canadiens qui avaient commencé à faire un budget durant le projet pilote continuaient de le faire un an et demi plus tard. Fait encore plus prometteur, la situation financière des utilisateurs qui avaient un budget était meilleure que celle de ceux qui ne l'avaient pas.

Enquête sur le bien-être financier

En 2018, l'ACFC a mené une enquête nationale sur le bien-être financier, qui a généré un score représentant la capacité des Canadiens à respecter leurs engagements financiers, leur degré d'aisance par rapport à leur situation financière ainsi que leur niveau de résilience en ce qui concerne leur avenir financier. La note globale associée au bien-être financier de la population canadienne était de 65 sur 100, ce qui se situe dans la fourchette moyenne des scores obtenus par des pays similaires ayant mené cette enquête récemment.

Sous-comité de recherche sur la littératie financière

La chef du développement de la littératie financière du Canada et le Comité directeur national sur la littératie financière ont annoncé en juin 2018 la composition du sous-comité de recherche sur la littératie financière pour la période de 2018 à 2020. Ce groupe de leaders éclairés a pour mandat de produire des données probantes qui orienteront la mise en œuvre de la Stratégie nationale sur la littératie financière. Pour ce faire, les membres tireront parti de l'[avancement](#) de la recherche spécialisée au Canada depuis la publication du [Plan national de recherche sur la littératie financière 2016-2018](#), rédigé par la première mouture du sous-comité (2016-2018).

Responsabilité essentielle no 2 : littératie financière (suite)

Consolider les engagements internationaux (OCDE/RIEF)

L'ACFC représente le Canada au sein du Réseau international sur l'éducation financière (RIEF) de l'OCDE et au conseil consultatif du RIEF. En 2018-2019, des membres du personnel de l'ACFC ont pris part à des réunions et à plusieurs initiatives du Réseau, dont les suivantes :

- Coprésidence du groupe de travail sur l'éducation financière en milieu de travail du RIEF;
 - Participation aux enquêtes internationales sur le vieillissement et l'éducation financière;
 - Allocution au 5^e symposium de recherche mondial de l'OCDE et du Global Financial Literacy Excellence Centre (GFLEC) visant à promouvoir la littératie financière. La chef du développement de la littératie financière de l'ACFC a parlé des efforts déployés au Canada pour renforcer la littératie financière des aînés d'aujourd'hui et de demain, ainsi que des effets positifs de ce travail sur l'économie canadienne dans son ensemble.
-

Réaliser une évaluation-bilan du programme de littératie financière de l'ACFC

En 2018-2019, l'ACFC a entrepris une évaluation de son programme de littératie financière pour mieux en mesurer l'incidence globale et faire en sorte qu'il continue de cadrer avec les priorités du gouvernement fédéral. Elle a engagé une firme pour réaliser l'exercice et atteindre les grands objectifs suivants :

- Évaluer les réalisations et l'incidence du programme de littératie financière pour la période 2014-2019;
- Évaluer les résultats des activités de mobilisation des intervenants de l'ACFC;
- Relever les principales considérations pour améliorer et orienter le programme de littératie financière à l'avenir.

L'ACFC se servira des résultats de l'évaluation pour raffiner les stratégies et les activités du programme, en vue d'atteindre ses objectifs en matière de littératie financière. Un rapport verra le jour en mars 2020.

Services internes

Les responsabilités essentielles de l'ACFC en matière de surveillance et de littératie financière reposent sur de solides services internes et sur les conseils et services d'experts offerts par les différentes équipes : marketing et communications, services juridiques, ressources humaines, finances, gestion des locaux, sécurité, approvisionnement, et technologie et gestion de l'information.

Bilan en chiffres

Ressources financières 2018-2019 (millions de dollars)		Ressources humaines 2018-2019 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles
16,65	14,34	80,0	65,2

Principaux engagements et activités de l'ACFC en 2018-2019

Engagements	Réalisation de l'Agence
Renforcer les services internes pour mieux soutenir les employés et faire en sorte que l'Agence réalise ses priorités	Pour tirer parti des occasions et relever les défis qu'entraînent l'ajout de ressources et le recours croissant à son expertise, l'Agence a amélioré ses services de soutien organisationnel, notamment dans les secteurs des ressources humaines et des finances. Elle a franchi une étape importante de son évolution en nommant son premier dirigeant principal des ressources humaines et en implantant un nouveau modèle de prestation de services. Par ailleurs, l'ACFC a renforcé ses fonctions de direction en se dotant de nouvelles exigences de formation relativement à la délégation de pouvoirs et en offrant à l'ensemble de son personnel de la formation sur la gestion du changement, en vue des modifications législatives à venir et de la croissance prévue.
	L'ACFC a produit une feuille de route afin de doter 45 nouveaux postes. De plus, puisqu'elle compte désormais plus de 100 employés, elle a déposé son premier rapport annuel en vertu de la <i>Loi sur l'équité en matière d'emploi</i> . L'Agence a aussi entrepris d'importantes consultations en réponse au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, lesquelles guideront l'élaboration d'un plan d'action en 2019-2020.
	Avec l'aide de son champion de la santé mentale, l'ACFC a continué d'encourager son personnel à investir dans son bien-être mental, physique et financier. Elle invite régulièrement des experts et des conférenciers, et fait la promotion d'activités pour le personnel durant le Mois de la littératie financière. Pour récompenser ses efforts, Excellence Canada lui a d'ailleurs décerné un <u>certificat de mérite pour le mieux-être financier</u> dans le cadre des Prix Canada pour l'excellence 2018.



Services internes (suite)

Mettre en œuvre un projet de modernisation des lieux de travail

L'Agence a lancé un projet de modernisation des lieux de travail pour favoriser la création d'une culture d'innovation, et mieux utiliser la technologie numérique afin d'accroître la collaboration, la flexibilité et l'efficacité. Ce projet pluriannuel permettra notamment à l'ACFC :

- de poursuivre l'adoption des normes du gouvernement du Canada relatives aux lieux de travail;
 - d'améliorer la collaboration entre les employés;
 - de favoriser la mobilité grâce au renouvellement des technologies;
 - d'utiliser efficacement les ressources.
-

Lancer une stratégie de veille économique

Durant l'exercice, l'ACFC a commencé à mettre en œuvre une stratégie de veille économique pour appuyer la prise de décision, la diffusion de l'information et la recherche dans l'ensemble de l'organisation. Cette stratégie est conçue pour aider l'Agence à trouver et à collecter des données fiables qu'elle pourra utiliser pour prendre des décisions fondées sur des données probantes et relever les enjeux et les risques financiers qui touchent les consommateurs canadiens. Au cours de cet exercice, l'Agence s'est concentrée sur les initiatives suivantes :

- réalisation d'études préliminaires pour créer une stratégie de veille économique qui tient compte des directives du gouvernement du Canada, des tendances au sein de l'industrie et du contexte organisationnel de l'ACFC;
 - dotation de postes essentiels à la mise en œuvre ultérieure de la stratégie.
-

Communiquez avec nous

Site Web	canada.ca
Téléphone (Centre des services aux consommateurs) sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-461-2232 613-960-4666
ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes) sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Courriel	info@acfc.gc.ca
Télécopieur sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	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 Édifice Enterprise 427 avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9