



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada



RAPPORT ANNUEL

2023 - 2024



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

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

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

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

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

ISSN : 1706-0532

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, octobre 2024.

Also available in English under the title: **Annual Report 2023–2024.**

Table des matières

Message du commissaire	3
Notre rôle et notre façon de le remplir	4
À propos de l'ACFC	4
Mandat et responsabilité essentielle	5
Structure organisationnelle	6
Cadre de planification	8
Objectifs stratégiques pour 2021-2026 :	8
Fondements législatifs et exigences législatives en matière de déclaration.....	9
Nos partenaires et collaborateurs	9
Où nous travaillons et comment communiquer avec nous	10
Environnement opérationnel en 2023-2024.....	11
Rétrospective annuelle : progrès dans l'atteinte de nos quatre objectifs stratégiques	13
Objectif stratégique 1 : Être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers	13
Objectif stratégique 2 : Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique.....	15
Objectif stratégique 3 : Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers.....	17
Objectif stratégique 4 : Faciliter l'avenir du travail	19
Dépenses et ressources humaines	22
Exigences législatives en matière de rapports	23
Annexe A : Renseignements liés au Cadre ministériel des résultats pour 2023-2024	27

Message du commissaire



Je suis ravi de vous présenter le Rapport annuel 2023-2024 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Il met en lumière nos activités et nos réussites dans la réalisation de notre vision, qui est d'être un chef de file et un innovateur dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

Cette année se situe à mi-chemin de la période de mise en œuvre du Plan stratégique 2021-2026 de l'Agence. Ce plan a servi de fondement à nos priorités et à nos activités quotidiennes, nous permettant ainsi d'évoluer et de progresser considérablement dans une période relativement courte. Nous sommes fiers des résultats que nous avons obtenus en nous adaptant et en répondant à la gamme complexe d'enjeux, de possibilités et de risques en constante évolution auxquels font face les consommateurs dans le contexte difficile d'aujourd'hui.

En 2023-2024, nous avons mis l'accent sur le renforcement et le soutien de la résilience financière des Canadiens, en particulier les plus vulnérables. En collaboration avec nos partenaires, nous avons mené diverses initiatives visant à protéger et à appuyer les emprunteurs hypothécaires ayant du mal à respecter leurs engagements financiers en raison de circonstances exceptionnelles comme la hausse des taux d'intérêt et l'inflation. Au moyen de nos activités de recherche, d'éducation et de surveillance, nous avons contribué de façon importante à la réponse globale du Canada afin de préserver la stabilité du système financier et de protéger les consommateurs canadiens.

Le travail de l'Agence a continué d'être guidé et propulsé par la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026 (Stratégie nationale) et le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre), qui constitue un jalon important et dont les mesures de protection nouvelles ou renforcées des consommateurs sont entrées en vigueur en juillet 2022. La Stratégie nationale et le Cadre ont placé la barre très haut pour les intervenants de l'écosystème financier tenant un rôle dans la vie financière des Canadiens. Comme le démontre le présent rapport, nous avons continué à jouer un rôle de premier plan dans la mobilisation de l'écosystème financier afin de veiller à ce que les consommateurs obtiennent de bons résultats lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières et prennent des décisions financières.

Comme c'est le cas pour nos partenaires, les données et les informations fondées sur des données probantes sont devenues les pierres angulaires de notre travail. Nous avons renforcé nos capacités dans ce domaine, notamment en exploitant les données sur les questions touchant les consommateurs, ce qui améliore notre aptitude à évaluer et surveiller les risques au sein du système financier, à mieux comprendre et influencer les comportements des consommateurs, et à prendre des décisions éclairées en ce qui concerne nos activités en matière de surveillance, de recherche et de politiques.

À l'avenir, l'Agence peut s'attendre à endosser de nouvelles responsabilités, puisque le budget fédéral de 2024 comprenait plusieurs mesures relevant de notre mandat. Notamment, le gouvernement s'y engage à élargir le mandat de l'ACFC en lui confiant la tâche de superviser les services bancaires axés sur les consommateurs. Aussi connus sous le nom de « services bancaires ouverts », les services bancaires axés sur les consommateurs permettent aux gens de gérer leurs finances et d'obtenir de meilleurs résultats en toute sécurité. Nous sommes bien placés pour exercer ce nouveau rôle. Nos fonctions de recherche et de politiques ont grandement contribué à l'élaboration d'un cadre qui accorde la priorité à l'innovation et de mesures de protection solides et cohérentes.

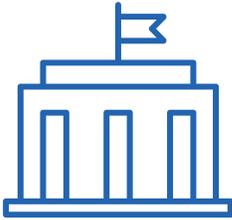
Le succès de l'ACFC en tant qu'organisme de réglementation et d'éducation est étroitement lié au dévouement, à la passion et au travail acharné de ses employés. Ceux-ci sont le moteur de nos réussites et je leur suis reconnaissant de leur soutien et de leur professionnalisme. Je suis honoré de les diriger pendant cette période cruciale et fier des mesures que nous avons prises ensemble pour moderniser notre milieu de travail et créer un environnement de travail respectueux et inclusif.

Je tiens également à remercier Judith Robertson, qui a fait preuve d'un leadership exemplaire en tant que commissaire de l'ACFC d'août 2019 jusqu'à ce que j'entame mon mandat de commissaire intérimaire en février 2024. Elle nous lègue un important héritage de réussites et d'excellence — un patrimoine qui continuera d'inspirer et de guider l'Agence à l'avenir.

Werner Liedtke
Commissaire intérimaire

Notre rôle et notre façon de le remplir

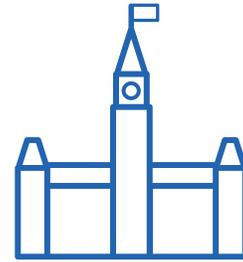
À propos de l'ACFC



Créée en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers



Dirigée par un commissaire qui est nommé par le gouverneur en conseil



Fait rapport chaque année au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances



Surveille les pratiques commerciales de plus de 300 entités financières sous réglementation fédérale comme les banques



Collabore avec des réseaux de littératie financière qui représentent environ 600 organisations canadiennes



Protège les droits des entreprises canadiennes qui acceptent les paiements par carte de crédit et par carte de débit



Gère plus de 1 500 pages Web sur la littératie financière et l'éducation des consommateurs



Principalement financée par des cotisations annuelles imposées aux entités réglementées



Emploie environ 232 personnes à temps plein, en date de mars 2024

Mandat et responsabilité essentielle

Mandat

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui a pour mandat de protéger les droits et les intérêts des consommateurs canadiens de produits et services financiers, ce qu'elle fait de deux principales façons :

- en surveillant les entités financières sous réglementation fédérale pour veiller à ce qu'elles se conforment aux mesures de protection des consommateurs;
 - en renforçant la littératie financière des Canadiens.
- Apprenez-en plus au sujet de la [façon dont l'ACFC protège les consommateurs canadiens de produits et services financiers](#).

L'Agence a également pour mandat :

- d'améliorer la sensibilisation des Canadiens à l'égard de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières;
- de suivre et d'évaluer les tendances et les enjeux susceptibles de toucher les consommateurs de produits et de services financiers, et d'améliorer la sensibilisation à cet égard;
- d'élaborer et de publier des recherches, du contenu, des outils et des programmes pour renforcer la littératie financière de la population canadienne;
- de favoriser une meilleure compréhension des services financiers et des sujets connexes en collaborant avec les intervenants, y compris les institutions gouvernementales, les organismes de réglementation et les organismes communautaires.

Responsabilité essentielle

Aux fins de la production de rapports, l'Agence a une responsabilité essentielle — la protection des consommateurs de produits et services financiers — autour de laquelle elle a organisé ses employés et ses activités. De cette façon, les activités de l'ACFC sont harmonisées, et les deux facettes de son mandat, à savoir la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale et le renforcement de la littératie financière des Canadiens, fonctionnent en tandem et se complètent. Cette harmonisation peut être constatée dans bon nombre des activités décrites dans le présent rapport, comme la Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles de l'ACFC. Cette ligne directrice énonce les attentes de l'ACFC à l'égard des institutions financières, qui ont été établies à la lumière des travaux de recherche de l'Agence au sujet du bien-être financier des Canadiens.

- Lisez le [communiqué](#) annonçant la publication de la Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles.

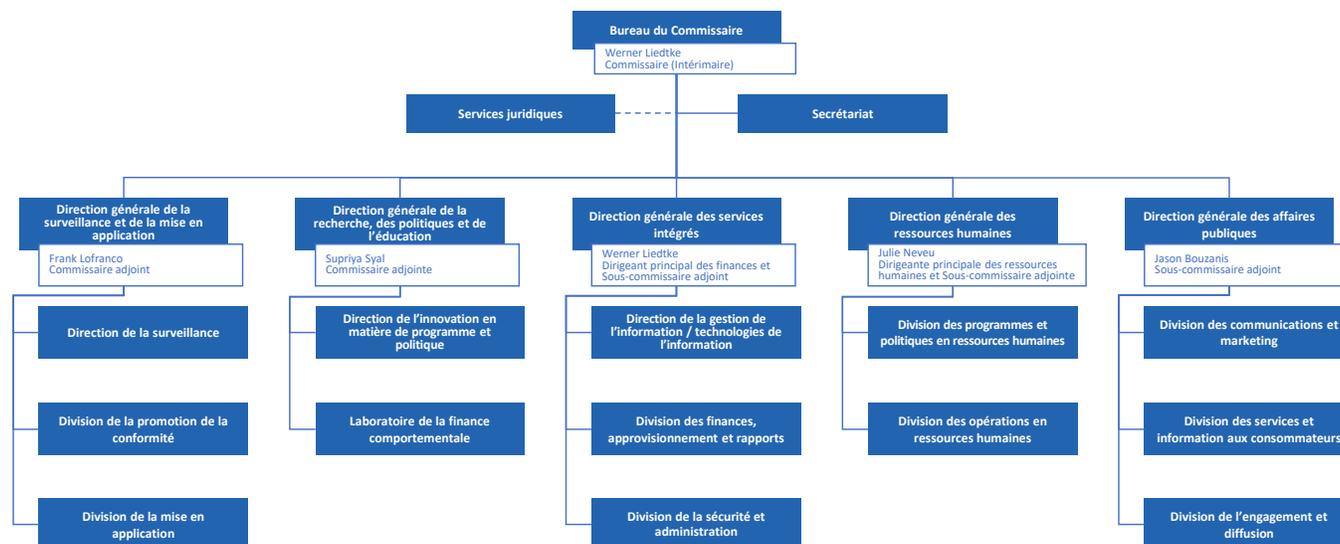
Sur le plan organisationnel, l'Agence s'acquitte de sa responsabilité essentielle dans le cadre de deux programmes :

- 1. le Programme de surveillance et de mise en application** — ce programme vise à promouvoir, surveiller et assurer la conformité des [entités financières sous réglementation fédérale](#) aux mesures de protection énoncées dans les textes de loi, les codes de conduite et les engagements publics;
- 2. le Programme de recherche, de politiques et d'éducation** — ce programme vise à renforcer la littératie financière et la résilience des Canadiens. Pour ce faire, l'ACFC travaille avec les intervenants et utilise les recherches fondées sur des données probantes et la collaboration pour soutenir l'élaboration de politiques, éduquer les consommateurs et encourager ceux-ci à prendre des décisions financières éclairées.

En soutien à ces deux programmes, des conseils et des services sont fournis par différentes équipes de l'Agence : marketing, communication, relations avec les intervenants, services juridiques, ressources humaines, technologies de l'information, finances, et administration.

Structure organisationnelle

Notre structure organisationnelle favorise la collaboration entre les directions générales de l'Agence, et permet aux employés de s'adapter rapidement aux changements de circonstances, de saisir les occasions qui se présentent, et de travailler comme une équipe cohésive pour protéger les consommateurs de produits et services financiers.



Werner Liedtke
Commissaire intérimaire

Le commissaire de l'ACFC est nommé par le gouverneur en conseil et est chargé de rendre des décisions de manière indépendante au terme des procédures de conformité réglementaire de l'ACFC.

➤ Apprenez-en plus sur le [rôle du commissaire de l'ACFC](#).



Frank Lofranco
Commissaire adjoint, Direction générale de la surveillance et de la mise en application

Cette direction générale a pour mission de promouvoir, de surveiller et d'assurer la conformité des banques et des autres entités financières sous réglementation fédérale avec les mesures de protection des consommateurs. Ce travail permet de veiller à ce que les Canadiens aient accès aux services bancaires de base et soient traités équitablement lorsqu'ils font affaire avec leurs fournisseurs de services financiers.

➤ Apprenez-en plus sur les outils que l'Agence utilise pour surveiller les entités réglementées en consultant le [Cadre de surveillance](#) de l'ACFC.



Supriya Syal, Ph. D.
Commissaire adjointe, Direction générale de la recherche, des politiques et de l'éducation

Cette direction générale défend les droits et les intérêts des consommateurs en réalisant des recherches, en mettant au point des analyses et des conseils fondés sur des données probantes sur les nouveaux enjeux, et en contribuant à l'élaboration de politiques. De plus, elle collabore avec les intervenants à la création de contenus et de ressources visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et à aider les consommateurs à prendre des décisions financières éclairées.

➤ Le travail de littératie financière de l'Agence est guidé par la [Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#).



Jason Bouzanis
Sous-commissaire adjoint, Direction générale des affaires publiques

Cette direction générale accroît la sensibilisation à l'égard du mandat de protection des consommateurs de l'Agence au moyen des communications publiques, des canaux numériques, de la publicité, des relations avec les médias, ainsi que des événements et activités de sensibilisation à l'intention des intervenants. De plus, elle conçoit des renseignements à l'intention des Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités en matière financière.

➤ Une des grandes activités annuelles de sensibilisation de l'Agence est le [Mois de la littératie financière](#) qui se déroule chaque mois de novembre.



Werner Liedtke
Dirigeant principal des finances et sous-commissaire adjoint, Direction générale des services intégrés

Cette direction générale est responsable de la gestion de l'information et des finances, des solutions organisationnelles, de la technologie de l'information, de la planification des activités, et de la production de rapports. De plus, elle fournit des services intégrés liés aux données et à l'infrastructure, à la sécurité, aux locaux et à l'approvisionnement.

➤ Lisez les [rapports de vérification et d'évaluation](#) de l'Agence pour apprendre comment nous nous assurons que les ressources sont utilisées de manière efficace et efficiente.



Julie Neveu
Dirigeante principale des ressources humaines et sous-commissaire adjointe, Direction générale des ressources humaines

Cette direction générale fournit des programmes et des services conçus pour attirer, perfectionner et maintenir en poste un effectif diversifié et engagé, et faire en sorte que le milieu de travail soit sain, respectueux et inclusif.

➤ Lisez les [rapports sur l'équité en matière d'emploi](#) de l'Agence pour vous renseigner sur nos efforts en vue de favoriser la création d'une culture de diversité et d'inclusion en milieu de travail.

Cadre de planification

Nous sommes bien placés pour nous acquitter de notre mandat dans le contexte en évolution rapide que nous connaissons en ce moment. Nos plans et nos activités sont guidés par notre Plan stratégique 2021-2026, qui définit notre vision et notre mission, ainsi que par les objectifs stratégiques qui forment la pierre angulaire de nos plans d'activités annuels.

➤ Lisez le [Plan stratégique 2021-2026](#) de l'Agence.

Notre vision

Être un chef de file et un innovateur dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers

Notre mission

Protéger les consommateurs de produits et services financiers

Surveiller les entités réglementées

Éduquer les Canadiens et renforcer leur littératie financière

Objectifs stratégiques pour 2021-2026 :

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

Nous apportons un leadership à l'échelle nationale pour la protection des consommateurs de produits et services financiers grâce à notre surveillance efficace des entités réglementées et à nos contributions constructives à la formulation de politiques.

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

Nous renforçons la littératie financière des Canadiens grâce à des outils et des ressources didactiques, des recherches, des expérimentations, ainsi que des collaborations avec des intervenants et des partenariats qui favorisent des comportements financiers positifs et la prise de décisions éclairées.

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

Nous sommes reconnus par les Canadiens, les partenaires et les intervenants comme une source d'information objective et fondée sur des faits qui fait autorité dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

4. Faciliter l'avenir du travail

Nous investissons dans notre personnel et optimisons nos lieux de travail et nos processus afin de créer une culture inclusive d'innovation, de collaboration et d'excellence.

Ce rapport annuel présente les résultats obtenus par l'Agence dans la réalisation de ses quatre objectifs stratégiques. Pour voir les progrès que nous avons accomplis relativement à chaque objectif stratégique, consultez la section 4, « Rétrospective annuelle ».

Fondements législatifs et exigences législatives en matière de déclaration

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

La Loi sur l'ACFC énonce les exigences législatives prescrites dans d'autres lois fédérales dont l'application incombe à l'Agence. Ces lois prévoient des exigences et dispositions spécifiques liées aux mesures de protection des consommateurs applicables aux entités réglementées.

- Apprenez en plus sur les [lois régissant les entités sous réglementation fédérale](#) qui comprennent des dispositions visant les consommateurs dont l'application incombe à l'Agence.

Les exigences législatives en matière de rapports applicables à l'Agence sont énoncées dans la Loi sur l'ACFC et d'autres lois connexes.¹ Vous trouverez des renseignements sur la façon dont nous avons respecté ces exigences législatives en matière de rapports pour l'exercice 2023-2024 à l'Annexe A.

Nos partenaires et collaborateurs

Nous jouons un rôle de chef de file dans la protection des consommateurs de produits et services financiers et dans la promotion de leurs droits et intérêts en collaborant avec des intervenants locaux, nationaux et internationaux. Ce travail comprend des interactions régulières avec des intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif qui donnent lieu à différentes formes de collaboration, y compris la recherche, la promotion croisée et des partenariats officiels.

Comme ce rapport le démontre, nous sommes déterminés à renforcer nos partenariats et à en créer de nouveaux pour accroître la portée et le rayonnement de nos activités, à échanger des pratiques exemplaires, et à travailler en collaboration avec les autres acteurs du secteur pour améliorer la sensibilisation à l'égard des enjeux actuels et nouveaux touchant les consommateurs de produits et services financiers.

- Apprenez-en plus au sujet de nos [partenaires et collaborateurs](#).



¹ Les lois connexes englobent la *Loi sur les banques*, la *Loi sur les sociétés d'assurances*, la *Loi sur les associations coopératives de crédit*, la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Où nous travaillons et comment communiquer avec nous

Les employés de l'Agence travaillent en vue de protéger les consommateurs de produits et services financiers d'un bout à l'autre du Canada. Ce travail est facilité par un modèle de travail hybride axé sur des objectifs. En 2024, nous avons officiellement ouvert notre bureau de Toronto au cœur du district financier de la ville à l'issue d'un vaste projet de modernisation du milieu de travail comprenant la rénovation de notre bureau principal au centre-ville d'Ottawa, qui a été achevée en 2022-2023. Les deux bureaux de l'ACFC proposent aux employés un lieu de travail dynamique, moderne et entièrement accessible, équipé des outils et de la technologie dont les employés ont besoin pour réussir.



Communiquez avec nous

Site Web : canada.ca/acfc

Téléphone (Centre des services aux consommateurs)
sans frais : 1-866-461-3222
à Ottawa ou à l'extérieur du Canada : 613-960-4666

Numéro d'ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes)
sans frais : 1-866-914-6097
à Ottawa ou à l'extérieur du Canada : 613-947-7771

Courrier électronique : [Contactez-nous](#)

Télécopieur
sans frais : 1-866-814-2224
à Ottawa ou à l'extérieur du Canada : 613-941-1436

X (anciennement Twitter) : [@ACFCan](#)

YouTube [ACFCan](#)

Facebook [FB.com/ACFCan](#)

Instagram [acfc_can](#)

Adresse postale Agence de la consommation en matière financière
 du Canada
 427, avenue Laurier Ouest
 Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Environnement opérationnel en 2023-2024

Soutenir les consommateurs en situation de vulnérabilité

En 2023-2024, de nombreux consommateurs ont continué à vivre des difficultés financières. Les taux d'intérêt sont demeurés élevés à la suite d'une période de taux historiquement bas. Cette situation a eu une incidence importante sur les coûts d'emprunt des consommateurs, ce qui a mis à rude épreuve leurs finances et leur capacité à honorer le remboursement de leurs dettes, en particulier leurs prêts hypothécaires. Cette situation difficile a été exacerbée par la hausse du coût de la vie et l'endettement élevé des ménages.

Notre [recherche](#) a permis de confirmer qu'un nombre croissant de Canadiens avaient du mal à respecter leurs engagements financiers. En travaillant étroitement avec nos intervenants et les organismes de réglementation partenaires, nous avons répondu en prenant des mesures pour contribuer à renforcer la résilience financière des consommateurs et faire en sorte que le système financier du Canada demeure sécuritaire et solide. Ces mesures comprennent la publication d'une [nouvelle ligne directrice](#) énonçant nos attentes en matière de surveillance à l'égard des institutions financières : qu'elles collaborent proactivement avec les titulaires de prêts hypothécaires à risque de défaut de paiement sur l'hypothèque qu'ils ont contractée sur leur résidence principale, et qu'elles leur accordent des mesures d'allègement appropriées et personnalisées.

Cette année, nous avons également travaillé avec les institutions financières pour améliorer les caractéristiques des [comptes à frais modiques et comptes sans frais](#). La ministre des Finances nous a confié cette initiative à l'automne 2023 dans le cadre d'un engagement de plus vaste portée de rendre les services bancaires plus abordables et accessibles pour les Canadiens. À l'appui de la réalisation de ce travail, nous avons rencontré des institutions financières et d'autres intervenants de l'écosystème, invité les membres du public à nous faire part de leurs points de vue et mené des recherches sur la sensibilisation et les besoins des consommateurs en ce qui concerne les comptes chèques à frais modiques et les comptes chèques sans frais.

Surveiller les risques pour les consommateurs

Dans le contexte difficile actuel, il est encore plus important pour les organismes de réglementation comme nous d'avoir des outils efficaces pour surveiller les risques émergents pour les consommateurs de produits et services financiers. Le renforcement de l'obligation pour les banques de déclarer les plaintes des consommateurs à notre agence nous a été utile à cette fin. Ces obligations, qui font partie du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre), sont entrées en vigueur en juin 2022.

Au cours de la dernière année, nous avons tiré parti des données plus détaillées sur les plaintes pour mieux comprendre et surveiller la façon dont les banques se conforment à leurs obligations en matière de protection des consommateurs. Ce n'est qu'un exemple de la manière dont l'Agence devient une organisation axée sur les données, ce qui est essentiel à la conception d'interventions permettant de protéger efficacement les consommateurs.

Cette année, nous avons renforcé nos relations avec les intervenants au Canada et sur la scène internationale. Dans le cadre d'interactions avec d'autres organismes de réglementation, des institutions financières, des groupes de défense des consommateurs, des groupes de littératie financière et les consommateurs eux-mêmes, nous avons échangé des pratiques exemplaires et acquis de nouvelles connaissances sur la sensibilisation, les attitudes et les comportements des consommateurs.

Comprendre les nouveaux modèles d'affaires et les innovations numériques

Les nouveaux modèles d'affaires et les innovations numériques continuent de transformer les services et produits financiers. Les transactions liées à de nombreuses activités traditionnelles, comme l'épargne et l'emprunt, se font de plus en plus sur des plateformes numériques. Elles comprennent un éventail de plus en plus vaste d'ententes de crédit qui peuvent être obtenues presque instantanément au point de vente en ligne — dont certaines ne sont pas visées par le même niveau de surveillance qui s'applique aux activités des entités réglementées.

Bien que les innovations dans le secteur financier puissent aider les consommateurs à atteindre leurs objectifs financiers, elles peuvent également nuire à la capacité des consommateurs à agir dans leur intérêt. Certains des risques les plus importants pour les consommateurs sont l'emprunt excessif, le surendettement, et la perte de la protection de la responsabilité contre les transactions non autorisées.

Pour suivre l'évolution du paysage financier et mieux en comprendre les répercussions sur les consommateurs, nous avons continué cette année à mener des recherches sur l'opinion publique ainsi que des études et des analyses sur un éventail d'enjeux nouveaux et émergents au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

Un élément particulièrement important pour nous a été d'attirer l'attention sur l'intersection entre les mesures de protection des consommateurs et les innovations sur le marché, comme les services bancaires axés sur les consommateurs. En juin 2023, nous avons publié un [rapport](#) qui montre que peu de Canadiens comprennent que lorsqu'ils utilisent des services bancaires ouverts et des services d'entreprises de technologies financières, les mesures de protection des consommateurs peuvent ne pas être les mêmes que lorsqu'ils utilisent les services offerts par des entités réglementées comme des banques. En 2024-2025, nous allons mettre les conclusions que nous avons tirées de ce rapport à profit dans le contexte de notre rôle élargi, qui comprend maintenant la tâche de superviser, de gérer et de faire appliquer le Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs du Canada.

- Apprenez-en plus au sujet de [notre nouveau rôle](#) et de [l'engagement concernant les services bancaires axés sur les consommateurs qui ont été annoncés dans le budget de 2024](#).

Protéger les consommateurs contre la fraude financière

L'ACFC est préoccupée par le fait que la fraude financière est en augmentation, ce qui s'explique en partie par une hausse de l'utilisation des plateformes de finances numériques et de paiements en ligne. Comme le démontre le [rapport de suivi des risques financiers pour les consommateurs \(Consumer Finance Risk Monitor\) de l'OCDE](#) publié en 2024, un nombre accru de signalements de fraudes et d'escroqueries financières a été observé dans de nombreuses administrations à travers le monde.

En 2023-2024, nous avons continué à surveiller de près ce secteur en évolution rapide et nous nous sommes engagés à effectuer des recherches supplémentaires sur les vulnérabilités des consommateurs liées à la fraude financière. Notre collaboration continue avec les intervenants nous aidera également à mieux comprendre les pratiques de l'industrie, à explorer des solutions pour protéger les victimes de fraude, et à continuer à obtenir de l'information orientant l'élaboration des politiques.

Accroître l'éducation des consommateurs de produits et services financiers

Le marché pour les produits et services financiers est complexe et évolue à un rythme rapide. Dans cet environnement, les consommateurs ayant des connaissances financières limitées peuvent trouver que la gestion de leur argent est une source de confusion et de stress. Selon notre recherche,² moins de la moitié des Canadiens se décrivent comme bien informés sur le plan financier, ce qui souligne l'importance du travail accompli par l'Agence pour aider les consommateurs à mieux comprendre les risques et les occasions qui se rapportent aux produits et services financiers qu'ils utilisent.

Cette année, nous avons continué à intensifier nos efforts en matière d'éducation pour soutenir les consommateurs aux prises avec des difficultés financières, notamment en élaborant de nouveaux renseignements au sujet des mesures d'allègement hypothécaire et de la façon dont les consommateurs peuvent prendre des décisions éclairées en ce qui concerne le financement hypothécaire. De plus, nous avons lancé une campagne nationale de publicité multimédia faisant la promotion des outils et ressources de l'ACFC en ce qui concerne la location ou l'achat d'un logement et le choix, le renouvellement et le remboursement d'un prêt hypothécaire.

Nous sommes également conscients que nos activités d'éducation des consommateurs doivent comprendre des approches novatrices pour favoriser l'adoption de comportements positifs et l'atteinte de résultats favorables. À cette fin, notre Direction générale de la recherche, des politiques et de l'éducation a continué à mettre à profit les enseignements tirés des données, de la science du comportement et de la recherche sur l'expérience des utilisateurs pour élaborer des expériences, des outils et des interventions sur des questions comme la confiance financière, l'établissement d'un budget, la gestion des dettes et l'éducation financière. Ce travail réalisé en collaboration avec nos partenaires et intervenants prend appui sur le succès d'[efforts semblables de l'écosystème](#) et contribuera au renforcement de la résilience financière et du mieux-être financier des Canadiens.

² Dans le cadre du [Sondage mensuel sur le bien-être financier de l'ACFC](#) de mars 2024, 45 % des Canadiens se sont décrits comme bien informés sur le plan financier.

Rétrospective annuelle : progrès dans l'atteinte de nos quatre objectifs stratégiques

Cette section met en lumière les résultats que nous avons obtenus à l'égard du respect des engagements que nous avons pris dans le Plan d'activités 2023-2024, et les autres avancées réalisées vers l'atteinte de nos objectifs stratégiques.

Nous avons des plans ambitieux pour 2023-2024. Nous avons continué à faire preuve de souplesse et d'adaptabilité, en examinant régulièrement nos initiatives prévues et en les modifiant de manière à tenir compte de l'évolution de notre environnement opérationnel. Par conséquent, certaines de nos initiatives n'ont pas progressé comme prévu, notamment l'organisation d'une conférence nationale sur la protection des consommateurs de produits et services financiers.

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

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

Notre programme de surveillance et de mise en application est conçu de manière à tenir compte des risques et à mettre l'accent sur les résultats, et vise à inciter les entités réglementées à se conformer et à leur permettre de le faire en communiquant avec celles-ci de manière proactive et en cernant rapidement les enjeux qui se profilent. Le [Cadre de surveillance](#) décrit comment nous promouvons, surveillons et faisons appliquer les obligations en matière de pratiques commerciales.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Mener un examen thématique
- Mettre en application les pratiques de gestion des risques pour guider les examens menés par la fonction de surveillance

Résultats atteints

Les examens thématiques sont des analyses approfondies de questions particulières ou de thèmes plus vastes qui visent à évaluer la fonction de conformité dans son ensemble et le risque de non-conformité des entités financières. Cette année, nous avons mené des examens thématiques en ce qui concerne la mise en œuvre par les petites et moyennes banques de leurs obligations renforcées au titre du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre) qui sont entrées en vigueur en juin 2022, à savoir l'envoi d'[alertes électroniques](#) aux consommateurs et les nouvelles exigences de traitement des [plaintes des consommateurs](#). Nous avons l'intention de publier des rapports sur nos conclusions au cours du prochain exercice.

- Apprenez-en plus au sujet des mesures de protection des consommateurs qui sont entrées en vigueur au titre du [Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers](#).

Depuis l'entrée en vigueur du Cadre, nous avons activement surveillé la conformité des banques à leurs nouvelles obligations. Compte tenu de l'ampleur des changements, il restait certaines questions à résoudre, notamment en ce qui concerne les dispositions relatives aux alertes électroniques, au traitement des plaintes et à la communication de renseignements sur le renouvellement des produits et des services. Nous avons surveillé activement la mise en œuvre des mesures correctives à l'aide de divers outils de supervision et d'évaluation.

En 2023-2024, nous avons continué à renforcer les pratiques de gestion des risques que nous utilisons pour prendre des décisions à l'égard de nos activités de supervision. Dans le cadre de ce travail, nous avons accompli des progrès dans la réalisation de notre engagement de faire évoluer nos capacités d'analyse et de notre engagement d'améliorer nos activités de supervision fondées sur les risques. Ces initiatives en cours prennent appui sur les données que nous produisons ainsi que celles que nous recevons par l'entremise de diverses sources, y compris les renseignements plus détaillés sur les plaintes des consommateurs que les banques fournissent à l'Agence chaque trimestre, comme l'exige le Cadre.

Initiative habilitante : Défendre les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers

Nous défendons les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers en menant des recherches, en élaborant des analyses et des conseils opportuns et fondés sur des faits en ce qui concerne les nouveaux enjeux en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, et en fournissant des orientations et des conseils aux décideurs responsables de l'élaboration des politiques.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Appuyer la transition vers un organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique
- Contribuer au cadre de politiques du système financier en évolution
- Planifier une conférence nationale sur la protection des consommateurs de produits et services financiers

Résultats atteints

En octobre 2023, le gouvernement fédéral a annoncé la désignation de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme OETP unique pour le secteur bancaire du Canada. La désignation, qui prendra effet le 1^{er} novembre 2024, s'appuie sur une recommandation de l'ACFC, qui a mené un processus de candidature ouvert et transparent en 2023. Depuis l'annonce de la désignation, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les entités touchées sur des plans et activités de transition en vue de sensibiliser les consommateurs aux changements à venir du côté du système de traitement des plaintes du Canada pour le secteur bancaire.

- Apprenez-en plus au sujet du [processus de traitement des plaintes au Canada](#) pour le secteur bancaire et la transition vers un OETP unique.

Cette année, nous avons contribué à l'élaboration de politiques et à l'avancement d'examen législatifs et réglementaires à l'égard du secteur financier canadien sur des questions comme la numérisation de l'argent, l'accès aux services bancaires de base, la stabilité et la sécurité du secteur financier, les services bancaires axés sur les consommateurs, la modernisation des paiements, ainsi que les fraudes et escroqueries financières. Nous sommes d'avis que les consommateurs devraient bénéficier de mesures de protection cohérentes, équitables et inclusives au fil de l'évolution des marchés et des produits et services.

Autres réalisations

Nouvelle ligne directrice destinée à l'industrie en vue de soutenir les emprunteurs hypothécaires à risque

En juillet 2023, nous avons publié la [Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles](#), qui est fondée sur les pratiques exemplaires de l'industrie. Cette ligne directrice décrit nos attentes en matière de surveillance à l'égard des institutions financières. Nous nous attendons à ce que celles-ci offrent des mesures d'allègement équitables et cohérentes aux consommateurs qui risquent de se retrouver en situation de défaillance de leur prêt hypothécaire sur leur résidence principale en tenant compte de leur situation, et notamment de leurs besoins. Tout au long de l'exercice, nous avons surveillé la réponse de l'industrie à cette ligne directrice, et les résultats préliminaires indiquent que les banques ont mis en place des procédures pour se conformer à nos attentes. Nous prévoyons de publier nos conclusions au cours du prochain exercice.

Lignes directrices sur le pouvoir du commissaire de rendre une décision visant une banque

En août 2023, nous avons publié les [Lignes directrices pour les décisions du commissaire](#) qui portent sur le pouvoir du commissaire de l'ACFC d'ordonner à une banque ou à une personne de se conformer à ses obligations envers les consommateurs. Ce pouvoir a été accordé au commissaire dans le cadre des [modifications législatives](#) qui sont entrées en vigueur en avril 2020, pour mieux protéger les consommateurs dans leurs interactions avec les banques.

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

Initiative habilitante : Progresser dans la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière (Stratégie nationale)

En juillet 2021, nous avons publié [Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#). La Stratégie nationale est un plan quinquennal qui fournit un cadre pour créer un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour tous les Canadiens. Elle comprend un [Plan de mesure](#), publié en novembre 2022, que les intervenants peuvent utiliser pour évaluer les progrès relativement à l'atteinte des résultats cibles de la Stratégie.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Permettre aux intervenants d'utiliser le Plan de mesure et les aider à le faire
- Mener des interventions et des expériences à l'appui de la Stratégie nationale pour la littératie financière

Résultats atteints

À la fin de 2023-2024, 27 organisations étaient reconnues par l'ACFC comme participants au Plan de mesure de la Stratégie nationale. Les intervenants de l'écosystème qui se sont engagés à contribuer à la réalisation des objectifs de la Stratégie nationale sont nombreux. Cela dit, les participants au Plan sont des organisations qui acceptent de diffuser publiquement leurs mesures axées sur la Stratégie (MAS) et leurs résultats. Ils comprennent des entreprises du secteur privé, des organismes sans but lucratif, des groupes communautaires, des institutions gouvernementales, des associations de l'industrie et des associations professionnelles, des organismes de défense des droits, des organismes de défense des consommateurs, et un laboratoire de recherche du milieu académique. À la fin de la période visée par le présent rapport, cinq organisations de plus étaient en voie de devenir participants au Plan de mesure.

➤ Apprenez-en plus au sujet [des participants et de leurs initiatives à l'appui de la Stratégie nationale](#).

Au fur et à mesure que de nouveaux participants adoptaient le Plan, nous avons continué à suivre les mesures prises dans l'ensemble du pays qui concordent avec les priorités de la Stratégie nationale. Ces mesures axées sur la stratégie (MAS) nous permettent d'évaluer les progrès accomplis relativement à l'atteinte des résultats cibles de la Stratégie nationale. Les intervenants peuvent explorer les MAS qui les intéressent en consultant la [Bibliothèque des mesures](#) et les adapter en fonction de leurs propres programmes et initiatives.

Pour progresser dans la réalisation des objectifs de la Stratégie nationale, nous avons continué à exploiter les enseignements tirés de nos interventions et expériences. En travaillant avec les intervenants et les collaborateurs, nous avons réalisé des avancées dans les domaines suivants en 2023-2024 :

Confiance financière

Nous avons procédé à la collecte et à l'analyse de données pour deux initiatives en cours visant à renforcer la confiance financière des enfants et des jeunes, en mettant un accent particulier sur les filles et les jeunes femmes. Des rapports détaillant les progrès et les répercussions de ces deux initiatives seront publiés au cours du prochain exercice.

- Apprenez-en plus au sujet des [cours sur la gestion de l'argent mis au point dans le cadre de notre expérience](#) visant à aider les élèves à améliorer leur confiance financière.

Éducation financière en milieu de travail

Nous avons fait appel à des experts pour nous aider à élaborer et à organiser des ateliers en milieu de travail reposant sur les principes de la science du comportement. Les ateliers, qui seront lancés en mode pilote en 2024-2025, poseront les fondements d'une éducation de base sur les finances personnelles ayant pour thème général « Votre santé financière ». De plus, le contenu de ces ateliers cadre avec les [éléments clés pour les consommateurs](#) énoncés dans la Stratégie nationale, qui sont conçus pour aider les consommateurs à acquérir les compétences, les capacités et les comportements qui mènent à la résilience financière.

Gestion des dettes

Nous avons procédé à l'analyse d'une expérience en matière de gestion des dettes que nous avons lancée en 2021. Cette expérience portait sur une application mobile aidant les utilisateurs à atteindre des objectifs en matière de santé et de mieux-être. Nous accomplissons ce travail en partenariat avec un chercheur du milieu académique. Il s'agit de la deuxième expérience menée à l'égard de cette application mobile. La première expérience était axée sur l'établissement d'un budget et a permis de mieux comprendre les comportements budgétaires et les obstacles à l'établissement d'un budget.

Initiative habilitante : Mobiliser l'écosystème financier

Nous nous engageons à mobiliser l'écosystème financier — y compris les membres du secteur financier, les gouvernements et les organismes de réglementation, ainsi que les organisations communautaires et d'autres acteurs clés — afin d'améliorer les résultats financiers pour les consommateurs. Comme il est indiqué dans la Stratégie nationale, tous les membres de l'écosystème ont la responsabilité partagée d'aider les Canadiens à devenir résilients financièrement dans le marché financier de plus en plus complexe et numérique d'aujourd'hui.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Lancer le portail de données de la plateforme de recherche, de données et de collaboration
- *Élaborer un programme à l'appui de l'écosystème financier*

Résultats atteints

Faciliter l'échange de connaissances et la collaboration est un élément fondamental de la Stratégie nationale. Pour faire avancer la réalisation de cet objectif, nous avons continué à mettre au point une plateforme de recherche, de données et de collaboration qui vise à mettre en relation des intervenants pour créer des partenariats de recherche au sein de l'écosystème de la littératie financière du Canada et à l'échelle internationale. Le projet est mis en œuvre par étapes. Au cours de la dernière année, comme premier produit livrable pour cette plateforme, nous avons publié un [Tableau de bord de la Stratégie nationale pour la littératie financière](#) pour mettre en lumière les efforts des participants au Plan de mesure de la Stratégie nationale. Nous avons également réalisé des progrès relativement à l'élaboration d'une composante de données visant à aider les intervenants à collaborer et à communiquer les progrès accomplis.

La Stratégie nationale préconise la création d'un nombre accru de partenariats et une augmentation de la coopération entre les intervenants du domaine de la littératie financière, ainsi que de nouveaux investissements pour financer les organismes communautaires. Nous avons donc accueilli favorablement la proposition du budget de 2024 d'accorder 60 millions de dollars à Prospérité Canada afin d'élargir la portée des services communautaires d'aide en matière financière offerts à la population canadienne. Nous nous engageons à continuer à travailler en étroite collaboration avec les organisations de l'ensemble de l'écosystème financier, comme Prospérité Canada, afin de fournir aux Canadiens les outils et les informations dont ils ont besoin pour devenir résilients financièrement.

Autres réalisations

Partenariat avec Statistique Canada

Nous avons conclu un nouveau partenariat avec Statistique Canada afin d'étudier les tendances en matière de services bancaires en ligne et d'accès numérique, et d'en faire rapport. [Un rapport publié en mars 2024](#) à ce sujet démontre l'impact significatif que les services bancaires numériques ont eu sur les comportements bancaires des consommateurs. Les résultats ont été diffusés parmi les intervenants du domaine de la littératie financière, ce qui a fait avancer la réalisation des priorités de la Stratégie nationale.

Concours de l'ACFC pour les étudiants de niveau postsecondaire

En 2023-2024, nous avons lancé la troisième édition de notre concours national de rédaction pour les étudiants de niveau postsecondaire, le « Défi Bâtir de meilleurs avenir financiers ». Dans le cadre du concours, nous invitons les étudiants collégiaux et de premier cycle universitaire ainsi que les étudiants des cycles supérieurs à proposer des solutions réalisables fondées sur des données probantes qui peuvent aider les Canadiens à renforcer leur résilience financière dans un monde de plus en plus numérique. Les rapports sélectionnés dans le cadre de la troisième édition du concours national seront annoncés au prochain exercice.

- Lisez les rapports sélectionnés en première et en deuxième place dans le cadre de [l'édition de 2023 du Défi Bâtir de meilleurs avenir financiers](#).

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

Initiative habilitante : Tirer parti de la recherche pour améliorer les résultats des consommateurs de produits et services financiers

Nous nous engageons à tirer parti de la recherche fondée sur des données probantes en ce qui concerne les résultats et les comportements des consommateurs pour guider et éclairer nos interventions en matière de politiques, de réglementation et de littératie financière.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Mettre en place un système permettant de recueillir des données et de produire des rapports en ce qui concerne les consommateurs de produits et services financiers sur une base régulière
- Mener des recherches pour faire progresser l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes

Résultats atteints

Nous avons continué à mener notre [Sondage mensuel sur le bien-être financier](#) dans le cadre d'un engagement à maintenir une source continue de données et de renseignements au sujet de la gestion financière et du bien-être financier au quotidien des Canadiens. Les résultats de cette recherche ont été utilisés pour cerner les nouveaux enjeux et tendances en matière financière, afin de nous permettre de trouver des solutions fondées sur les données probantes pour combler les besoins en évolution des Canadiens et orienter les contributions aux politiques. Par exemple, des données indiquant qu'un nombre croissant de Canadiens ont du mal à respecter leurs engagements financiers ont été utilisées pour établir les attentes réglementaires que nous avons énoncées dans la Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles de 2023.

- Lisez notre [rapport de recherche sur le bien-être financier des propriétaires canadiens ayant un prêt hypothécaire](#).

Cette année, nous avons également réalisé l'Enquête canadienne sur les capacités financières, ce que nous nous sommes engagés à faire tous les trois ans en complément au Sondage mensuel sur le bien-être financier. Cette enquête, dont [l'édition précédente remonte à 2019](#), fournit des renseignements sur les connaissances, les capacités et les comportements des Canadiens au chapitre de la prise de décisions financières.

En 2023-2024, nous avons aussi effectué une nouvelle recherche sur les enjeux émergents dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers. Parmi les sujets abordés, notons les prêts sur salaire, les actifs financiers numériques (comme les cryptomonnaies stables), et l'évolution de la façon dont les consommateurs financent leurs transactions (comme les prêts à tempérament et les marges de crédit). Nous allons rendre compte de nos conclusions sur ces questions afin d'accroître la sensibilisation aux risques et aux occasions qui se présentent dans le marché financier, et de contribuer à l'élaboration de politiques et de ressources efficaces pour les consommateurs.

Initiative habilitante : Promouvoir l'offre de ressources et d'outils pertinents et efficaces en temps utile

Nous fournissons des informations et ressources objectives et fondées sur des données probantes en temps utile aux consommateurs pour les aider à prendre des décisions financières éclairées sur un éventail de sujets, comme la gestion de son argent dans des périodes difficiles, les dettes et l'emprunt, et les droits financiers lorsqu'on fait affaire avec une institution financière.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Accroître les renseignements et les retombées pour les consommateurs grâce aux canaux numériques et au Mois de la littératie financière
- Renforcer la capacité de l'Agence de répondre aux besoins des consommateurs de produits et services financiers

Résultats atteints

En 2023-2024, nous avons élaboré de l'information faisant autorité pour les consommateurs sur des sujets nouveaux et émergents comme les [cryptoactifs](#) et l'[intelligence artificielle dans le secteur bancaire](#). Nous avons également publié de nouveaux renseignements pour aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées en ce qui concerne les produits et services financiers, y compris les pages suivantes :

- [Transférer vos produits ou services à une autre institution financière](#)
- [Choisir des produits et services financiers qui vous conviennent](#)
- [Choisir une institution financière](#)

Nous avons produit de [nouveaux renseignements en langage clair](#) pour les consommateurs afin de les sensibiliser à nos attentes à l'égard des banques que nous surveillons concernant le soutien à apporter aux personnes qui pourraient avoir du mal à payer leur hypothèque en raison des circonstances exceptionnelles. De plus, nous avons élaboré des renseignements pour informer les consommateurs à propos des [options d'allègement hypothécaire](#) qui pourraient s'offrir à eux s'ils éprouvent des difficultés financières. Ces ressources pour les consommateurs comprennent du contenu mettant en lumière les risques liés aux prolongations de la période d'amortissement.

Le [Mois de la littératie financière](#) (MLF), qui a lieu chaque année durant le mois de novembre, a une fois de plus offert à l'Agence des occasions de communiquer avec la population canadienne et de travailler avec les intervenants pour contribuer à renforcer la littératie financière des particuliers et des familles. Le thème du MLF pour 2023, qui en est à sa treizième édition, était «Gérer votre argent dans un monde en évolution». La campagne visait principalement à fournir aux Canadiens des outils et des ressources pour gérer leurs dettes dans des périodes difficiles. La gestion des dettes est l'un des éléments clés pour les consommateurs de la Stratégie nationale qui mène à la résilience financière.

Notre [Centre des services aux consommateurs](#) joue un rôle vital à l'appui de la réalisation par l'Agence de son rôle de protection des consommateurs, en fournissant des renseignements utiles directement aux consommateurs de produits et services financiers, aux commerçants et aux intervenants. En 2022-2023, un examen du Centre a été lancé pour maximiser les occasions d'accroître sa capacité de soutenir les consommateurs de produits et services financiers et de soutenir la réalisation du mandat de l'ACFC. Cet examen a été achevé en 2023-2024 et nous avons élaboré un plan d'action pour faire avancer la mise en œuvre des recommandations qui en découlent. Notre [rapport final](#) et notre [plan d'action](#) peuvent tous deux être consultés sur notre site Web.



Autres réalisations

Campagne de publicité nationale sur le logement

En janvier 2024, nous avons lancé une campagne nationale de publicité multimédia intitulée «Vous avez le coût du logement en tête?» pour aider les Canadiens à gérer leur argent et à naviguer dans les complexités des questions liées au logement et au financement hypothécaire dans la période difficile sur le plan financier que nous traversons aujourd'hui. Cette campagne, qui a duré environ 11 semaines, a encouragé les Canadiens à visiter le site Web Canada.ca/sinformer-cest-payant pour

obtenir des outils et des ressources liées au financement et au paiement d'une maison, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées à propos de la location d'un logement ou de l'achat d'une propriété et du choix, du renouvellement et du remboursement d'un prêt hypothécaire.

Sondage sur la connaissance et la compréhension du système bancaire ouvert par les Canadiens

En juin 2023, nous avons publié les résultats d'une [recherche sur l'opinion publique au sujet de la sensibilisation et des attentes des Canadiens à l'égard du système bancaire ouvert et de la protection des consommateurs](#). Cette recherche éclairera nos points de vue et nos recommandations en matière de politiques et nous aidera à nous acquitter de notre mandat élargi qui comprend maintenant la supervision du Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs du Canada, comme annoncé dans le budget de 2024.

Objectif stratégique 4 : Faciliter l'avenir du travail

Initiative habilitante : Renforcer et soutenir l'effectif

Nous favorisons la création d'une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence en milieu de travail en renforçant nos programmes et initiatives de ressources humaines pour attirer et maintenir en poste les talents dont nous avons besoin pour réaliser notre vision et nous acquitter de nos obligations législatives.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Continuer de prioriser l'équité, la diversité et l'inclusion ainsi que le bien-être des employés
- Pleinement mettre en œuvre le modèle de travail hybride

Résultats atteints

Nous avons pris l'engagement ferme de donner la priorité à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (EDI) en milieu de travail et de favoriser la création d'un environnement sain, respectueux et bilingue pour les employés. Au moyen de solides plans d'action d'un horizon de trois ans, nous avons pris des mesures concrètes et fait preuve d'un leadership manifeste à tous les échelons de notre organisation. Nos réalisations pour l'exercice 2023-2024 sont mises en lumière ci-dessous.

Langues officielles

Le Plan d'action sur les langues officielles de l'Agence décrit notre ferme engagement à l'égard de l'utilisation des deux langues officielles dans tous les volets de notre travail. Parmi les activités de cette année, nous avons continué à offrir de la formation linguistique de groupe aux membres du personnel, nous avons souligné la Journée des langues officielles et le Rendez-vous de la Francophonie, et nous avons lancé des examens des exigences linguistiques des postes des employés. Nous avons aussi commencé le travail en prévision de la formation d'une Communauté des ambassadeurs et des ambassadrices des langues officielles, qui sera lancée au cours du prochain exercice.

Santé mentale et mieux-être

Dans le cadre de notre Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être, nous avons continué à offrir de la formation, des séances d'information et d'autres activités pour soutenir les employés et contribuer à normaliser les conversations au sujet de la santé mentale. Nous avons élaboré, à la lumière des leçons apprises et des pratiques exemplaires, un nouveau plan d'un horizon de trois ans qui sera communiqué aux employés au cours du prochain exercice. Ce nouveau plan prendra appui sur les approches du plan précédent ayant obtenu du succès et contiendra de nouvelles mesures visant à promouvoir le mieux-être physique et financier.

Équité, diversité et inclusion

Pour donner suite à un engagement clé de notre Plan d'action sur l'EDI, nous avons lancé la Communauté des ambassadeurs et des ambassadrices de l'EDI qui vise à servir de forum de discussion et de contribution en la matière, à sensibiliser les employés de l'Agence, et à encourager la participation des employés aux initiatives en faveur de l'EDI. Nous avons également continué à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion au moyen de divers événements, comme une présentation sur la neurodiversité, une [séance d'information au sujet de l'accessibilité, de l'adaptation et de la technologie informatique adaptée](#), et un [exercice des couvertures Kairos](#) (page en anglais seulement) en reconnaissance de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. De plus, nos cadres ont participé à une discussion animée axée sur les pratiques afin d'être de véritables chefs de file dans la lutte contre le racisme et la création d'espaces sûrs. Ensemble, ces efforts établissent des fondements solides qui nous permettent de continuer

à accroître notre représentativité et de respecter nos obligations législatives aux termes de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

En 2023, nous avons publié notre premier [rapport d'étape annuel](#) sur la mise en œuvre de notre [Plan d'accessibilité 2023 à 2025](#) d'un horizon de trois ans, comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ce rapport expose de nos progrès dans les sept domaines prioritaires désignés par la loi, ainsi que des mesures en cours qui nous aideront à faire fond sur nos réalisations. Les points saillants du rapport démontrent notre engagement de :

- tirer parti des renseignements et des commentaires que nous avons reçus dans le cadre d'un examen des systèmes d'emploi que nous avons achevé en 2022-2023, du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, et par l'entremise de notre [page de rétroaction sur l'accessibilité](#), entre autres sources;
- veiller à ce que nos locaux à bureaux continuent d'être conformes aux normes de l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation;
- passer en revue et mettre à jour nos pages Web sur le site Canada.ca en fonction des normes d'accessibilité;
- mobiliser les intervenants pour recueillir des renseignements précieux sur les enjeux liés à l'accessibilité au sein de l'écosystème financier.

➤ Aidez-nous à créer un Canada accessible et exempt d'obstacles en nous faisant part de vos commentaires sur notre [page de rétroaction sur l'accessibilité](#).

En 2023, nous avons formé un Comité d'équité salariale conformément à la *Loi sur l'équité salariale*, qui établit des exigences détaillées en ce qui concerne la création d'un plan d'équité salariale. Au cours de la dernière année, le Comité a procédé à l'analyse requise pour déterminer les catégories d'emplois, la prédominance féminine et masculine et la valeur du travail, ainsi que calculer et comparer la rémunération. La version finale du plan d'équité salariale, qui tiendra compte des commentaires des employés, sera achevée l'an prochain.

Nous avons achevé le projet de modernisation de nos bureaux d'Ottawa et de Toronto. Grâce à ce travail, les employés de l'Agence bénéficient maintenant d'espaces de travail souples, durables et inclusifs qui favorisent la productivité et la collaboration, ce qui va de pair avec le modèle de travail hybride de l'Agence, qui fournit des orientations et des attentes claires sur la façon d'optimiser le travail en personne et le télétravail pour répondre aux besoins opérationnels et assurer le maintien d'une culture de collaboration, d'innovation et d'excellence.

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

Représentation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi	Femmes	Minorités visibles	Personnes en situation de handicap	Autochtones
Employés de l'ACFC au 31 mars 2022	56,6 %	20,6 %	11,6 %	5
Employés de l'ACFC au 31 mars 2023	57,1 %	25,3 %	12,9 %	3,2 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2024	60,7 %	24,8 %	12,4 %	3,4 %
Disponibilité au sein de la population active	48,2 %	21,3 %	9,1 %	4,0 %

Remarques :

1. En anglais, on utilise le terme « Indigenous peoples », qui est conforme à l'usage international et remplace le terme « Aboriginal peoples » prévu par la loi, que l'on trouve dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Aucun changement n'est nécessaire dans la version française étant donné que le terme « Autochtones » est conforme.
2. Le pourcentage d'employés de l'ACFC est le pourcentage d'employés nommés pour une durée indéterminée et d'employés embauchés pour une durée d'au moins trois mois qui ont indiqué appartenir au groupe visé par l'équité en matière d'emploi en question.
3. Les données sur la disponibilité au sein de la population active sont adaptées des données du Recensement de 2016 et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 de Statistique Canada.
4. La mention « 5 » signifie que la donnée sur la représentation en pourcentage d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi est supprimée parce que le nombre de membres de ce groupe est de cinq ou moins.

Population selon la première langue officielle parlée	Anglais	Français
Employés de l'ACFC au 31 mars 2022	63,0 %	37,0 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2023	62,2 %	37,8 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2024	63,7 %	36,3 %
Population canadienne	76,1 %	22,0 %

Remarques :

1. Le pourcentage d'employés de l'ACFC est le pourcentage d'employés nommés pour une durée indéterminée et d'employés embauchés pour une durée d'au moins trois mois qui ont déclaré que leur première langue officielle est soit l'anglais, soit le français.

2. La source de données pour la population canadienne est un document du Commissariat aux langues officielles intitulé [Portraits des langues officielles au Canada \(2024\)](#), qui est basé sur les données du Recensement de 2021.

Initiative habilitante : Utiliser des données à l'appui de la prise de décisions

Nous recueillons des données dans le cadre de nos activités de recherche et de supervision. L'analyse de ces données vient à l'appui de la prise de décisions stratégiques et nous permet de cerner les enjeux qui se profilent dans l'écosystème financier et de mieux protéger les consommateurs.

Engagements du Plan d'activités 2023-2024

- Opérationnaliser les données et les analyses
- Tirer parti des renseignements sur les plaintes des consommateurs

Résultats atteints

Dans le cadre de notre Stratégie de données et d'analyse, nous nous sommes engagés à améliorer notre gouvernance, nos normes et nos processus afin de permettre la communication de renseignements exacts et uniformes, et de faciliter un accès rapide à l'information pour permettre aux employés de niveau opérationnel et aux membres de l'équipe de la direction de prendre des décisions en temps utile. Des avancées importantes ont été réalisées dans le cadre de cette initiative pluriannuelle en 2023-2024, à savoir la création d'inventaires d'actifs de données et de glossaires opérationnels et l'amélioration de l'accessibilité des données. En outre, nous avons mis en œuvre avec succès des solutions de données qui facilitent l'apprentissage automatique et l'analyse statistique, et qui permettent d'améliorer la collaboration et l'échange de renseignements. L'Agence continue de faire évoluer sa stratégie de données et de renforcer sa capacité de tirer pleinement parti de ses données pour atteindre des résultats opérationnels et stratégiques.

Nous devenons une organisation de plus en plus axée sur les données. Comme nous l'avons mentionné en lien avec l'objectif stratégique 1, les rapports trimestriels sur les plaintes que les banques doivent fournir à l'Agence renforcent notre capacité d'exploiter les données. L'information que ces rapports contiennent nous a permis de peaufiner nos outils, notre expertise et nos communications. Par exemple, nous nous sommes servis des enseignements tirés des données contenues dans ces rapports comme guide pour nos activités de surveillance et de supervision fondées sur les risques.

Dépenses et ressources humaines

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

L'ACFC recouvre ses coûts principalement en imposant des cotisations aux entités financières qu'elle surveille. En plus des revenus des cotisations, l'ACFC reçoit une autorisation annuelle de dépenser une somme allant jusqu'à 5 000 000 \$ pour renforcer la littératie financière des Canadiens.

Pour 2023-2024, les dépenses totales de l'ACFC se sont chiffrées à 10,5 millions de dollars de moins que ce qui était planifié, ce qui s'explique principalement par des dépenses plus faibles que prévu dans les catégories du personnel et des services professionnels.

Vous obtiendrez de plus amples renseignements sur les ressources financières et humaines de l'Agence dans l'[InfoBase du GC](#), de même que dans les états financiers de l'ACFC pour 2023-2024.

Programmes	Dépenses pour 2023-2024		Équivalents temps plein (ETP) pour 2023-2024	
	Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
Surveillance et mise en application	15 698 290 \$	11 472 449 \$	85	71
Littératie financière	11 479 892 \$	7 975 888 \$	46	44
Services internes	36 768 763 \$	34 033 631 \$	124	117
Total	63 946 945 \$	53 481 968 \$	255	232

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

Exigences législatives en matière de rapports

Les exigences législatives en matière de rapports de l'ACFC sont énoncées dans la Loi sur l'ACFC et d'autres lois connexes.³

Aux termes de ces lois, l'Agence doit faire rapport annuellement au Parlement par l'intermédiaire du ministre des Finances sur ses activités dans quatre domaines :

1. Les conclusions de l'Agence, dans un rapport consolidé, sur la conformité des institutions financières et des organismes externes de traitement des plaintes du Canada aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables

L'ACFC surveille et supervise les entités financières sous réglementation fédérale (EFRF) et les organismes externes de traitement des plaintes (OETP) pour veiller à ce qu'elles se conforment aux obligations en matière de pratiques commerciales qui leur sont applicables aux termes de textes de loi, d'engagements publics et de codes de conduite conçus pour protéger les consommateurs de produits et services financiers. Le programme de surveillance de l'ACFC est fondé sur les risques et axé sur les résultats, et vise à encourager les entités réglementées à se conformer et à leur permettre de le faire grâce à une communication proactive et à la détection rapide des enjeux qui se profilent.

Le [Cadre de surveillance](#) de l'ACFC décrit comment l'Agence s'acquitte de son mandat de surveillance.

En 2023-2024, l'Agence a participé à 387 points de contact de supervision officiels avec les banques et les OETP pour discuter des renseignements à déclarer en matière de conformité, des évaluations et des questions liées à la protection des consommateurs.

L'ACFC mène des enquêtes pour déterminer s'il existe des motifs raisonnables de croire qu'un manquement à une obligation en matière de pratiques commerciales a été commis. Au terme d'une enquête, l'Agence prend des mesures appropriées. Elle peut notamment délivrer un avis de manquement de niveau 1, 2 ou 3, selon la gravité du manquement. L'ACFC peut également utiliser un avis de violation, un avis de non-conformité (pour un manquement à un code de conduite ou à un engagement public), un plan d'action, ou un accord de conformité.

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'Agence a :

- reçu 375 cas de conformité à signaler soumis par des entités réglementées;
- ouvert un total de dix plans d'action et accords de conformité en lien avec des manquements aux obligations en matière de pratiques commerciales, et en a fermé neuf parce que la mise en œuvre des mesures correctives était terminée;
- délivré 196 avis de manquement au terme d'enquêtes (de ce nombre, 131 étaient de niveau 1, 61 étaient de niveau 2, et 4 étaient de niveau 3);
- délivré un avis de violation.

En outre, la commissaire de l'ACFC a rendu deux décisions et produit un résumé de la procédure, concluant que cinq violations au total avaient été commises et imposant des pénalités s'élevant à un total de 5,2 millions de dollars. Les [Décisions et résumés de la procédure](#) du commissaire sont des éléments importants de la surveillance des institutions financières par l'ACFC. Leur publication témoigne de l'engagement de l'ACFC à l'égard de la transparence dans son travail de surveillance et de mise en application. De plus, elles aident les consommateurs à mieux comprendre ce à quoi ils peuvent s'attendre dans leurs interactions avec les institutions financières.

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ACFC a continué à mettre l'accent sur la surveillance de la mise en œuvre du [Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers](#), qui confère aux banques une plus grande responsabilité à l'égard de la protection des consommateurs de produits et services financiers. Comme le souligne ce rapport, les nouvelles exigences imposées aux banques sont considérables et l'ACFC a adapté son travail de supervision afin de surveiller activement les aspects qui nécessitent une attention particulière. De plus, nous avons mené des examens thématiques sur la façon dont les petites et moyennes banques ont mis en œuvre leur obligation de fournir des alertes électroniques aux consommateurs et celle d'améliorer leurs procédures de traitement des plaintes. Nous rendrons compte de nos conclusions en 2024-2025.

³ Les lois connexes comprennent la *Loi sur les banques*, la *Loi sur les sociétés d'assurances*, la *Loi sur les associations coopératives de crédit*, la *Loi sur les sociétés de fiducie et de prêt* et la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.

Cette année, nous avons également mis l'accent sur la réalisation d'activités à l'appui de la désignation de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) comme organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique pour le secteur bancaire du Canada, laquelle entrera en vigueur le 1^{er} novembre 2024. Durant la période de transition, l'ACFC a continué de superviser les deux OETP actuellement en place afin de surveiller leurs activités et leur conformité aux exigences qui leur sont applicables, et d'assurer une transition en douceur ayant le moins d'incidence possible sur les consommateurs.

De plus, l'Agence a tenu sa séance annuelle de l'industrie en juin 2023, à laquelle 115 institutions financières ont participé. Cet événement est un important point de contact pour l'ACFC et l'industrie qui contribue à favoriser la collaboration et la conformité au sein du secteur financier. La séance joue un rôle de premier plan dans l'harmonisation des attentes en matière de réglementation et la promotion des pratiques exemplaires.

2. Les conclusions de l'Agence, dans un rapport consolidé, sur la conformité des exploitants de réseaux de cartes de paiement aux dispositions de la Loi sur les réseaux de cartes de paiement et de ses règlements

L'ACFC surveille et supervise les exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP) pour s'assurer qu'ils se conforment à leurs obligations en matière de pratiques commerciales aux termes des textes de loi et du [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#) (Code). Dans le cadre de ce travail, l'ACFC protège les droits des entreprises qui acceptent les paiements par carte de crédit et par carte de débit.

Au cours de l'exercice 2023-2024, l'ACFC a apporté son soutien au ministère des Finances dans le cadre de l'examen du Code mené par celui-ci. Une version révisée du Code devrait entrer en vigueur au cours du prochain exercice. L'ACFC continuera à soutenir le ministère des Finances dans la mise en œuvre du Code.

En 2023-2024, l'Agence a tenu 57 points de contact de supervision officiels avec les ERCP pour discuter de la mise en œuvre du Code et de questions de conformité.

Cette année, l'Agence a également :

- reçu cinq cas de conformité à signaler soumis par les ERCP;
- clos quatre plans d'action parce que la mise en œuvre des mesures correctives était terminée;
- tenu une séance destinée à l'industrie des paiements en juin 2023, à laquelle 44 institutions financières ont participé.

3. La collaboration de l'Agence avec les intervenants et la coordination de ses activités avec ces derniers, afin d'apporter une contribution et un soutien aux initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens

L'ACFC renforce la littératie financière des Canadiens et fait la promotion de la connaissance des obligations des institutions financières et des organismes externes de traitement des plaintes (OETP) pour protéger les consommateurs de produits et services financiers. Ce travail prend appui sur la [Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#) (Stratégie nationale) de l'ACFC, un plan quinquennal visant à créer un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour tous les Canadiens.

Dans le cadre de son mandat, l'ACFC s'engage à mobiliser les intervenants de l'écosystème financier et à collaborer avec eux. Ce travail est varié et comprend la tenue régulière d'activités d'engagement au Canada et sur la scène internationale, y compris avec [des comités et réseaux de littératie financière, des partenaires internationaux, et d'autres organismes de surveillance](#), comme les membres du [Comité de surveillance des institutions financières](#). De plus, nous travaillons en étroite collaboration avec les institutions gouvernementales, les organismes non gouvernementaux, le milieu académique et les membres de l'industrie.

Comme le souligne ce rapport, nous avons continué à collaborer avec les intervenants de l'écosystème financier pour mettre en œuvre la Stratégie nationale. En novembre 2023, par exemple, nous avons lancé un nouveau [tableau de bord en ligne](#) qui utilise un logiciel de visualisation de données et permet aux utilisateurs d'explorer les résultats et les initiatives des participants au Plan de mesure de la Stratégie nationale. En date de mars 2024, 27 intervenants s'étaient engagés à utiliser les mesures suggérées par l'ACFC ou à partager leurs propres mesures de succès axées sur la stratégie avec cette dernière. De plus, nous avons lancé un Formulaire de demande de données en ligne pour diffuser des ensembles de données contribuant à l'avancement des connaissances dans le domaine de la littératie financière et de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

En novembre 2023, nous avons tenu la treizième édition annuelle du [Mois de la littératie financière](#), qui est une activité clé de mobilisation des intervenants et de sensibilisation des consommateurs de l'Agence. Cette année, nous avons également publié quatre numéros de notre [Bulletin de la littératie financière](#) et distribué douze bulletins des intervenants pour partager des articles, des ressources d'éducation des consommateurs, des mises à jour organisationnelles, de même que d'autres contenus pertinents pour les consommateurs de produits et services financiers et la collectivité des intervenants de l'ACFC.

De plus, l'Agence a continué de travailler en étroite collaboration avec les membres du [Comité consultatif sur la protection des consommateurs de l'ACFC](#), afin de discuter des tendances du marché et des enjeux du secteur financier, des initiatives en matière de recherche et de politiques de l'ACFC et du gouvernement du Canada, et de sujets relevant du mandat de l'ACFC qui pourraient être abordés dans le cadre de notre mission d'éducation des consommateurs.

Sur la scène internationale, l'ACFC a maintenu son adhésion au [Réseau international sur l'éducation financière](#) (page en anglais seulement) et au [Réseau international d'organismes de protection des consommateurs de produits et services financiers \(FinCoNet\)](#) (page en anglais seulement) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). L'ACFC est également membre du conseil d'administration de FinCoNet, et préside un comité directeur qui organise des ateliers sur les techniques fondamentales de surveillance des pratiques commerciales.

Aux côtés du ministère des Finances, l'Agence a également représenté le Canada au sein du [Groupe de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers du G20 et de l'OCDE](#) (page en anglais seulement). Dans le cadre de ce travail, l'ACFC a coordonné la réponse nationale à la première édition du [rapport de suivi des risques financiers pour les consommateurs \(Consumer Finance Risk Monitor\) de l'OCDE](#) (en anglais seulement), dont les résultats ont été publiés en 2024. Ce rapport suit les tendances mondiales en matière de risques pour les consommateurs de produits et services financiers.

Cette année, l'ACFC s'est jointe au [Partenariat mondial pour l'inclusion financière du G20](#) (page en anglais seulement). Nous avons également participé aux travaux du comité sur les services financiers de l'[Accord économique et commercial global \(AECG\) entre le Canada et l'Union européenne](#). En mai 2023, les parties à l'AECG se sont rencontrées pour discuter de l'évolution de la situation macroéconomique et d'un éventail de sujets liés à la réglementation du secteur financier. L'Agence a profité de cette tribune pour discuter d'approches permettant de tirer parti des innovations numériques afin de renforcer l'inclusion financière.

4. Les procédures de traitement des plaintes des entités réglementées ainsi que le nombre et la nature des plaintes déposées à l'Agence par les clients de ces entités

Lorsque les entités réglementées (dont les banques, les coopératives de crédit fédérales, les sociétés d'assurances ainsi que les sociétés de fiducie et de prêt) donnent accès aux consommateurs à un processus équitable et efficace pour régler les plaintes, la confiance à l'égard du système financier est renforcée.

Toutes les entités réglementées doivent avoir des procédures de traitement des plaintes en place, dont une concernant l'accès à un organisme externe de traitement des plaintes, et soumettre à l'ACFC les plaintes à signaler. De plus, les entités réglementées doivent s'assurer de déposer un exemplaire de leurs procédures de traitement des plaintes auprès de l'ACFC et de mettre ces procédures à la disposition des consommateurs de produits et services financiers.

Plaintes des consommateurs signalées par les entités réglementées

Depuis juin 2022, les banques doivent transmettre à l'ACFC, chaque trimestre, tous les dossiers de plaintes reçues par leurs employés désignés. Auparavant, les banques étaient uniquement tenues de soumettre à l'ACFC des renseignements sommaires au sujet des plaintes à l'égard des obligations en matière de pratiques commerciales (obligations législatives et réglementaires, codes de conduite et engagements publics dont l'Agence surveille l'application). Cette information plus détaillée a renforcé la capacité de l'Agence de cerner les préoccupations à l'égard des pratiques commerciales des institutions financières et de recueillir des renseignements sur les tendances et les nouveaux enjeux.

En 2023-2024, l'Agence a reçu 264 238⁴ plaintes à signaler de la part des entités réglementées. Il s'agit de la première année que l'Agence a reçu chaque trimestre des renseignements plus détaillés sur les plaintes des consommateurs de la part des banques. Les nouvelles règles concernant les renseignements à déclarer ont pris effet à mi-chemin de l'exercice précédent et 158 437 plaintes ont été signalées pendant cette période.

Les cinq principaux produits ou services au sujet desquels des plaintes ont été signalées par les banques en 2023-2024 figurent dans le tableau ci-dessous.

Produit ou service	Nombre de plaintes	Pourcentage du total
Compte	89 208	38,3 %
Carte de crédit	70 311	30,2 %
Carte de débit	18 859	8,1 %
Prêt hypothécaire	14 559	6,2 %
Investissement	9 429	4,0 %

Plaintes transmises directement par les consommateurs à l'ACFC

Les Canadiens peuvent communiquer directement avec l'ACFC lorsqu'ils ont une demande de renseignements ou une plainte à formuler. L'ACFC fournit aux Canadiens des renseignements sur les processus de traitement des plaintes des institutions financières, de même que de l'information sur leurs droits et responsabilités financiers.

Les plaintes des consommateurs reçues directement par l'ACFC sont examinées pour permettre à l'Agence de mieux évaluer les risques liés à la conformité des entités réglementées aux mesures de protection des consommateurs. L'ACFC n'a pas le mandat d'intervenir dans les différends de nature individuelle et n'offre pas de recours ou d'indemnisation aux consommateurs.

En 2023-2024, le Centre des services aux consommateurs de l'ACFC a reçu 6 772 plaintes directement de la part des consommateurs. La plupart ne relevaient pas du mandat de surveillance de l'Agence, comme les plaintes liées au service à la clientèle. Au total, 283 plaintes étaient liées aux mesures de protection des consommateurs dont l'ACFC surveille l'application.

Les cinq principales catégories de plaintes reçues qui sont liées aux mesures de protection des consommateurs sont indiquées dans le tableau ci-dessous.⁵

Catégorie	Pourcentage du total
Fermetures de succursales	14,8 %
Paiements hypothécaires	4,6 %
Pénalités imposées aux commerçants	4,6 %
Frais relatifs aux comptes	3,9 %
Renouvellements hypothécaires	3,5 %

⁴ Le nombre total de plaintes à signaler reçues est la somme 1) des données désagrégées sur les plaintes des consommateurs signalées à l'ACFC par les banques, ce qui comprend les données contenues dans les rapports modifiés, et 2) des données agrégées sur les plaintes liées aux dispositions visant les consommateurs signalées à l'ACFC par les sociétés d'assurances, les sociétés de fiducie et de prêt, et les organismes externes de traitement des plaintes, conformément aux obligations en matière de déclaration de chaque type d'institution.

⁵ Lorsqu'une plainte n'est pas liée à une mesure de protection des consommateurs dont l'ACFC surveille l'application, l'Agence dirige le plaignant, si possible, vers l'organisme de réglementation ou l'organisme de protection des consommateurs compétent.

Annexe A : Renseignements liés au Cadre ministériel des résultats pour 2023-2024

Conformément à la [Politique sur les résultats](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, il est attendu que les entités du gouvernement du Canada établissent leurs responsabilités essentielles et décrivent de manière générale leurs activités organisationnelles, les résultats qu'elles tentent d'atteindre et comment elles vont évaluer leurs progrès.

La responsabilité essentielle de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers, ce qu'elle fait en mettant en œuvre deux programmes : « Surveillance et mise en application » et « Recherche, politiques et éducation ». Les ressources budgétaires, les employés et les activités de l'Agence sont organisés autour de cette responsabilité essentielle et de ces deux programmes habilitants.

Programme no 1 : Surveillance et mise en application

Ce programme vise à promouvoir, surveiller et assurer la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux mesures de protection des consommateurs prescrites dans les textes de loi, codes de conduite et engagements publics.

Dépenses pour 2023-2024		Équivalents temps plein (ETP) pour 2023-2024	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
15 698 290 \$	11 472 449 \$	85	71

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

Annexe A — Cadre ministériel des résultats (CMR)

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible pour 2023-2024	Date limite pour atteindre la cible	Résultat pour 2023-2024	
Surveillance et mise en application					
Les entités réglementées se conforment aux mesures de protection des consommateurs	Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC en réponse à des cas de non-conformité qui sont réalisées dans les délais prévus	Au moins 95 %	2024-03-31	97 %	
	Pourcentage des mesures de surveillance de l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité	Au moins 95 %	2024-03-31	100 %	
	Pourcentage de demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part d'entités financières sous réglementation fédérale auxquelles une réponse a été donnée dans les délais prévus	80 % des demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part d'entités financières sous réglementation fédérale obtiennent une réponse dans un délai de 30 jours civils		2024-03-31	88 %
	Pourcentage de déclarations obligatoires et d'attentes de l'ACFC satisfaites par les entités financières sous réglementation fédérale	Au moins 85 %		2024-03-31	87 %

Programme no 2 : Recherche, politiques et éducation

Ce programme renforce la littératie financière et la résilience financière des Canadiens. En travaillant avec les intervenants et mobilisant l'écosystème financier, le personnel se base sur des recherches et des collaborations fondées sur des données probantes pour élaborer des politiques, éduquer les consommateurs, et les encourager à prendre des mesures financières qui leur sont avantageuses. La portée de ce programme est couverte de manière exhaustive par la Stratégie nationale pour la littératie financière (c.-à-d. mesurer les indicateurs liés à la Stratégie nationale pour la littératie financière permet d'évaluer l'atteinte des résultats cibles du programme).

Dépenses pour 2023-2024		Équivalents temps plein (ETP) pour 2023-2024	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
11 479 892 \$	7 975 888 \$	46	44

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

Annexe A — Cadre ministériel des résultats (CMR)				
Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible pour 2023-2024	Date limite pour atteindre la cible	Résultat pour 2023-2024
Recherche, politiques et éducation				
La résilience financière des Canadiens est améliorée.	Pourcentage de Canadiens démontrant des connaissances, des attitudes et des comportements financiers positifs	60 %	2026-03-31	70,5 %
	Pourcentage des Canadiens démontrant un bon bien-être financier	60 %	2026-03-31	56 %
	Pourcentage des activités proposées par l'ACFC dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière qui sont mises de l'avant par les initiatives de l'ACFC	100 % d'ici la fin du cycle quinquennal de la Stratégie nationale (le cycle de la présente version de la Stratégie nationale pour la littératie financière est 2021-2026)	2026-03-31	89 %
	Nombre d'initiatives de l'écosystème (l'ACFC et les intervenants) qui visent à contribuer à l'un des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière	Amélioration d'un exercice à l'autre pendant le cycle quinquennal de la Stratégie nationale pour la littératie financière	2026-03-31	127

Remarque : Comme 2023-2024 est le premier exercice pour lequel des données sont recueillies en ce qui concerne ces cibles, il faudra attendre au prochain exercice pour voir une comparaison des résultats d'un exercice à l'autre.

Services internes

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

Dépenses pour 2023-2024		Équivalents temps plein (ETP) pour 2023-2024	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
36 768 763 \$	34 033 631 \$	124	117

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