



RAPPORT ANNUEL

2024-2025



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

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 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 : 1706-0540

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, octobre 2025.

Also available in English under the title: **Annual Report 2024–2025.**

Table des matières

Accorder la priorité aux consommateurs : un message de la commissaire de l'ACFC.....	3
À propos de l'ACFC.....	4
Notre mandat	5
Structure organisationnelle et dirigeants	6
Où nous travaillons et comment communiquer avec nous	9
Le contexte de la consommation financière	10
Nos résultats clés	11
1. Renforcer le programme de surveillance et de mise en application fondé sur les risques et axé sur les résultats.....	11
2. Défendre les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers.....	12
3. Mobiliser l'écosystème financier pour progresser dans la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière	15
5. Promouvoir l'offre de ressources et d'outils pertinents et efficaces en temps utile.....	18
6. Renforcer et soutenir l'effectif.....	19
7. Utiliser des données à l'appui de la prise de décisions	21
Autres réalisations.....	22
Surveillance des entités réglementées.....	23
Plaintes des consommateurs	25
Dépenses et ressources humaines.....	26
Annexe A : Renseignements liés au Cadre ministériel des résultats.....	27



Un principe simple mais puissant se trouve au cœur de notre mission : accorder la priorité aux consommateurs



Accorder la priorité aux consommateurs : un message de la commissaire de l'ACFC

En tant que commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC ou Agence), c'est un honneur de diriger une organisation vouée à la protection des consommateurs de produits et services financiers, particulièrement les plus vulnérables. Notre travail renforce la confiance à l'égard des institutions financières, ce qui contribue à la sécurité et à la solidité du système financier canadien.

Un principe simple mais puissant se trouve au cœur de notre mission : accorder la priorité aux consommateurs. Ce principe guide notre orientation stratégique et éclaire nos activités quotidiennes. Il façonne notre façon de mener des recherches, d'offrir de l'éducation financière et d'effectuer nos interventions de surveillance. En mettant constamment l'accent sur les besoins et les points de vue des Canadiens, en particulier ceux qui sont aux prises avec des difficultés financières, nous sommes en mesure de prévoir les problèmes émergents, de gérer les risques de façon proactive et d'aider les consommateurs à renforcer leur résilience financière.

La transparence est l'un des outils les plus puissants dont nous disposons en tant qu'organisme de réglementation indépendant. En communiquant clairement nos attentes, nos interprétations et nos directives, les entités réglementées comprennent exactement ce qui est exigé de leur part. Cette clarté favorise la conformité, soutient un environnement concurrentiel et prévisible pour l'industrie et, en fin de compte, protège les consommateurs en prévenant les problèmes avant qu'ils ne surviennent.

En misant sur ces principes, à savoir les consommateurs d'abord, une transparence rigoureuse et l'indépendance en matière de réglementation, nous favorisons un écosystème financier au sein duquel tous les participants ont en commun la responsabilité d'établir des normes plus élevées, d'améliorer les pratiques exemplaires et de maintenir la confiance et la stabilité.

Je suis fière des résultats que nous avons obtenus cette année. Qu'il s'agisse d'aider les Canadiens à comprendre les produits et services financiers complexes, de promouvoir un environnement favorable pour les personnes qui éprouvent des difficultés financières ou d'établir des attentes claires à l'égard des entités réglementées quant à leurs obligations en matière de pratiques commerciales, tout ce que nous faisons vise à protéger et à défendre les droits et les intérêts des consommateurs, ainsi qu'à renforcer leur bien-être financier.

De plus, le nouveau rôle de l'Agence relativement à l'élaboration du [Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs](#) contribue à favoriser l'innovation et la concurrence sur le marché financier. Les services bancaires axés sur les consommateurs, aussi appelés « système bancaire ouvert », visent à améliorer l'expérience des utilisateurs et les résultats financiers des Canadiens en leur permettant de partager leurs données financières en toute sécurité avec des fournisseurs de services financiers, lesquels peuvent les aider à mieux gérer leurs finances. Les nouveaux outils novateurs proposés au moyen du cadre profiteront également aux petites entreprises en les aidant à rationaliser leurs activités et leur donneront un accès plus rapide au crédit.

Rien de tout cela ne serait possible sans les employés de l'Agence, qui sont passionnés et résolument déterminés à aider les Canadiens à s'épanouir sur le plan financier. Ensemble, nous veillons à ce que la voix des consommateurs soit entendue et à ce que leurs intérêts demeurent au cœur de tout ce que nous faisons.

Shereen Benzvy Miller
Commissaire de l'ACFC

À propos de l'ACFC



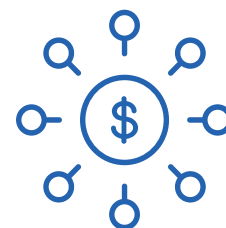
Créée en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers



Surveille les pratiques commerciales de plus de 300 [entités financières sous réglementation fédérale](#)¹



Élabore et met en œuvre la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#) du Canada en collaboration avec les intervenants de l'écosystème financier



A reçu le nouveau mandat en 2024 de superviser et faire appliquer les mesures relatives aux [services bancaires axés sur les consommateurs](#)



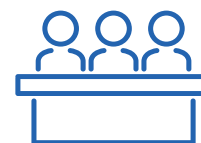
Offre de l'information, des ressources et des outils aux consommateurs de produits et services financiers sur le site [Canada.ca](#)



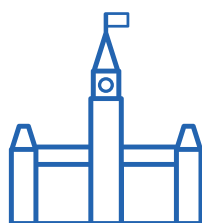
Fournit des conseils stratégiques fondés sur des données probantes et dirige des initiatives nationales de recherche et d'éducation afin d'améliorer les résultats financiers des Canadiens



Collabore avec des [partenaires et des collaborateurs](#) canadiens et internationaux



Est dirigée par un commissaire qui est nommé par le gouverneur en conseil pour un mandat de cinq ans



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



Est principalement financée par des cotisations annuelles imposées aux entités réglementées



Emploie environ 245 personnes à temps plein

¹ Les entités réglementées sont les suivantes :

- les institutions financières sous réglementation fédérale ([IFRF](#)), qui comprennent les banques ainsi que les coopératives de crédit fédérales, les sociétés d'assurance, les sociétés de fiducie et de prêt et les associations de détail sous réglementation fédérale;
- l'organisme externe de traitement des plaintes ([OETP](#)) du Canada, qui est un organisme indépendant autorisé en vertu de la *Loi sur les banques* à traiter les plaintes des consommateurs soumises à cet échelon en ce qui concerne les produits et services offerts par les banques membres;
- les exploitants de réseaux de cartes de paiement ([ERCP](#)), qui exploitent ou gèrent des réseaux de cartes de paiement en établissant des normes et des procédures en ce qui concerne l'acceptation, la transmission et le traitement des opérations de paiement et en facilitant le transfert électronique de données et de fonds.



Notre mandat

Nous avons pour mandat de protéger les droits et les intérêts des consommateurs canadiens de produits et services financiers. Nous surveillons [les entités financières sous réglementation fédérale](#) pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales, aux engagements publics et aux codes de conduite liés à la protection des consommateurs, et nous renforçons la littératie financière des Canadiens. En 2024, notre mandat a été élargi de manière à inclure la supervision et la mise en application du [Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs du Canada](#).

Nous suivons et évaluons également les tendances financières et les enjeux émergents touchant les consommateurs, fournissons de l'information sur le marché financier et élaborons des recherches et des ressources pour éduquer les Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées et renforcer leur résilience et leur bien-être financiers. Ces activités sont menées en collaboration avec un large éventail d'intervenants au Canada et à l'étranger.

Notre travail est essentiel au renforcement de la confiance des consommateurs à l'égard des institutions financières, et il contribue au maintien de la sécurité et de la stabilité du système financier canadien.

Les mesures de protection des consommateurs comprennent :



Accès aux services bancaires de base

Le droit d'ouvrir un compte de dépôt personnel dans n'importe quelle banque et d'encaisser un chèque du gouvernement du Canada sans frais en présentant des pièces d'identité acceptables.



Divulgaration

Le droit d'obtenir des renseignements clairs et simples sur les produits et services que leur offre une institution financière. Cela comprend des renseignements faciles à trouver sur les frais et les taux d'intérêt.



Consentement exprès

Les banques doivent s'assurer que les Canadiens reçoivent uniquement les produits et services pour lesquels ils ont donné leur consentement.



Produits convenables

Les banques doivent offrir ou vendre aux consommateurs des produits ou des services qui leur conviennent.



Plaintes

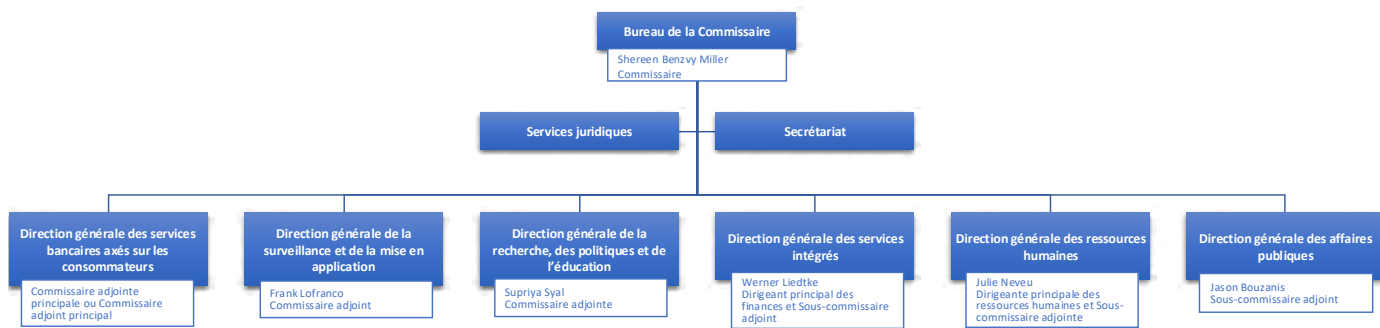
S'ils ont un problème avec un produit ou un service, les Canadiens ont le droit de déposer une plainte auprès de leur institution financière.



Grâce à notre surveillance des entités réglementées, beaucoup plus de 38 millions de dollars ont été remboursés à plus de 745 000 comptes de consommateurs et d'entreprises en 2024-2025.

Structure organisationnelle et dirigeants

À l'ACFC, le leadership stratégique est plus qu'un principe : c'est une plateforme d'impact. Notre équipe de direction promeut la croissance et l'excellence opérationnelle en favorisant une structure collaborative et responsable ancrée dans notre mandat de base : protéger les consommateurs de produits et services financiers. Grâce à une surveillance fondée sur le risque, à une analyse rigoureuse et à une collaboration fructueuse avec les entités réglementées, notre leadership efficace mène à des résultats tangibles, ce qui accroît la confiance à l'égard du système financier du Canada.



Shereen Benzvy Miller
Commissaire

La commissaire de l'Agence est nommée par le gouverneur en conseil et est chargée de rendre des décisions de manière indépendante au terme des procédures de conformité réglementaire de l'ACFC.

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

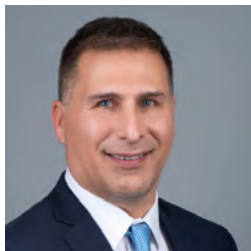


Poste vacant

Commissaire adjoint principal, Direction générale des services bancaires axés sur les consommateurs

L'équipe des services bancaires axés sur les consommateurs de l'Agence est responsable de la supervision, de l'administration et de la mise en application du [Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs](#), lequel permet aux consommateurs et aux petites entreprises d'utiliser en toute sécurité des services financiers axés sur les données qui peuvent les aider à mieux gérer leurs finances et à obtenir de meilleurs résultats financiers.

➤ Les services bancaires axés sur les consommateurs sont aussi appelés « système bancaire ouvert ». Apprenez-en plus à ce sujet en visitant la [page Web de l'ACFC consacrée aux renseignements à l'intention des consommateurs](#).



Frank Lofranco

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

La Direction générale de la surveillance et de la mise en application de l'Agence 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 vise à garantir que les consommateurs sont protégés des préjudices financiers et traités équitablement dans le contexte de leurs interactions avec les entités réglementées.

- Apprenez-en plus sur les outils que nous utilisons 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

L'équipe de la recherche, des politiques et de l'éducation de l'Agence 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

L'équipe des affaires publiques de l'Agence promeut la sensibilisation du mandat de protection des consommateurs de l'Agence grâce à des communications publiques, des canaux numériques, des publicités, des relations avec les médias, des événements à l'intention des intervenants et des activités de sensibilisation des consommateurs. Elle élabore et fournit également de l'information pour aider les Canadiens à connaître leurs droits sur le plan financier et à prendre des décisions financières éclairées.

- 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

L'équipe des services intégrés de l'Agence 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 savoir 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

L'équipe des ressources humaines de l'Agence 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 prendre connaissance des efforts que nous déployons en vue de favoriser la création d'une culture de diversité et d'inclusion en milieu de travail.

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. En 2024, nous avons terminé un projet de modernisation du milieu de travail comprenant la rénovation de notre bureau principal au centre-ville d'Ottawa et l'ouverture officielle de notre bureau de Toronto au cœur du district financier de la ville. Les deux bureaux 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.

Ottawa



Toronto



Communiquez avec nous

Site Web :

canada.ca/acfc

Téléphone (Centre d'information 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](#)

X (anciennement Twitter) :

[@ACFCan](#)

YouTube

[ACFCan](#)

Facebook

[FB.com/ACFCan](#)

Instagram

[acfc_can](#)

Adresse postale

Agence de la consommation en matière financière
du Canada
500-427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Le contexte de la consommation financière

Les consommateurs de produits et services financiers naviguent dans un environnement complexe caractérisé par une gamme de risques et d'occasions en évolution, ce qui les oblige à prendre des décisions éclairées dans un contexte réglementaire changeant, d'innovations technologiques et d'offres diversifiées sur le marché.

L'Agence travaille en étroite collaboration avec ses partenaires afin de cerner les risques pour les consommateurs et de trouver des réponses efficaces. Cela comprend notre contribution au [rapport de suivi des risques financiers pour les consommateurs de 2024 \(Consumer Finance Risk Monitor\) de l'OCDE](#) (disponible en anglais seulement), qui classe les risques en trois grandes catégories :

- **Risques découlant de l'environnement opérationnel**, y compris l'inflation, la hausse du coût de la vie, les fraudes financières et les préoccupations liées à la protection des données personnelles, ainsi que les perturbations comme la volatilité des marchés financiers.
- **Risques liés aux obligations en matière de pratiques commerciales**, comme les produits et services financiers inappropriés, l'absence de déclarations ou l'inefficacité de celles-ci, et la vente abusive.
- **Risques liés à la demande**, comme le manque de littératie financière, le surendettement, le manque de capacité numérique et l'insuffisance des revenus.

Comme il est indiqué dans la section suivante du présent rapport, l'Agence adopte une approche proactive fondée sur le risque pour s'adapter au contexte de la consommation financière. En recensant les risques, en promouvant l'éducation financière et en responsabilisant les institutions, nous contribuons à un système financier solide et plus inclusif. À mesure que nous progressons, nous continuons de mettre l'accent sur la collaboration et les mesures fondées sur des données probantes pour veiller à ce que tous les Canadiens, en particulier ceux qui sont confrontés à des obstacles systémiques, puissent s'épanouir financièrement.

Indicateurs clés associés au bien-être financier des Canadiens²

74 % des ménages
dépensent un
montant inférieur ou égal
à leur revenu mensuel
70 % en 2024 | 81 % en 2019

31 % des ménages
empruntent
pour couvrir leurs
dépenses quotidiennes
34 % en 2024 | 27 % en 2019

49 % des ménages déclarent
avoir de la difficulté ou
ont parfois du mal à respecter
leurs engagements financiers
54 % en 2024 | 38 % en 2019

39 % des Canadiens
craignent de
manquer d'argent
43 % en 2024 | 31 % en 2019

36 % des Canadiens
croient qu'ils
parviennent tout juste à
s'en sortir
37 % en 2024 | 30 % en 2019

27 % des Canadiens
disent manquer
d'argent à la fin du mois
32 % en 2024 | 19 % en 2019

33 % des Canadiens
croient que les
finances contrôlent leur vie
38 % en 2024 | 24 % en 2019

27 % des Canadiens
croient qu'ils
n'auront jamais ce qu'ils
veulent
32 % en 2024 | 20 % en 2019

² Données de mars 2025. Veuillez consulter le [Tableau de bord de l'ACFC sur le bien-être financier des Canadiens](#) sur Canada.ca pour connaître les derniers résultats et tendances.



Nos résultats clés

Cette section présente les résultats clés que nous avons obtenus dans le cadre des sept initiatives habilitantes à l'égard desquelles nous avons pris des engagements dans notre Plan d'activités 2024-2025. Ces initiatives sont additionnelles et bonifient nos fonctions essentielles, c'est-à-dire le travail quotidien de protection, de surveillance et d'éducation que nous accomplissons pour remplir le mandat de l'Agence, tel qu'il est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et dans d'autres textes de loi.

1. 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 une pierre angulaire de notre mandat, qui consiste à protéger les consommateurs de produits et services financiers. Le programme utilise une approche axée sur les risques et les résultats pour promouvoir, surveiller et veiller à la conformité des [entités financières sous réglementation fédérale](#) (EFRF), y compris les exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP) et l'organisme externe d'examen des plaintes des banques du Canada (OETP), avec les mesures de protection des consommateurs énoncées dans les lois, les règlements, les codes de conduite et les engagements publics. Ce travail est axé sur les EFRF qui présentent un risque plus élevé de non-conformité et sur les problèmes ayant un risque accru de causer des préjudices financiers aux consommateurs.

Améliorer les évaluations des risques

Nous avons réalisé des progrès du côté de notre cadre d'évaluation axé sur les risques, qui oriente la façon dont nous surveillons la conformité des EFRF relativement à leurs obligations en matière de protection des consommateurs. Ce travail continu intègre l'analyse des données afin de mieux cerner les entités réglementées et les enjeux liés à la protection des consommateurs qui présentent un risque accru, ce qui aide à établir l'ordre de priorité des activités de surveillance.

Moderniser les comptes bancaires à frais modiques et sans frais

En 2024, le gouvernement fédéral et l'Agence ont conclu une entente avec le secteur bancaire pour moderniser l'engagement d'offrir des comptes à frais modiques et sans frais. Le nouvel engagement garantit l'accès à tous les Canadiens à des services bancaires de base modernes à un coût minime, tandis que des groupes ciblés bénéficieront de comptes sans frais. Ces améliorations s'inscrivent dans le cadre d'un effort national visant à garantir un accès aux services bancaires de base à tous, et ce, à faible coût ou sans frais, selon l'admissibilité.

Nous avons joué un rôle de premier plan dans l'élaboration de cet engagement en réalisant des recherches et en menant des consultations auprès des Canadiens, de l'industrie et de groupes de consommateurs. À la fin de l'exercice, treize banques, dont les six plus grandes du Canada, avaient signé le nouvel engagement. Les signataires ont jusqu'au 1er décembre 2025 pour mettre en œuvre les nouvelles dispositions.

Appuyer un processus équitable et impartial pour le traitement des plaintes des consommateurs

Le droit des Canadiens de déposer une plainte au moyen du processus de traitement des plaintes d'une institution financière est un élément fondamental à l'établissement de la confiance à l'égard du système financier.

Toutes les entités réglementées, y compris les banques, les coopératives de crédit fédérales, les sociétés d'assurance et les sociétés de fiducie et de prêt, ont l'obligation légale de disposer d'un processus pour traiter les plaintes des consommateurs. Les normes visant les banques ont été améliorées en 2022. Entre autres changements législatifs, il convient de mentionner

Le saviez-vous?

À compter du 1er décembre 2025, la population canadienne bénéficiera de comptes modernes sans frais ou à frais modiques. Voici ce qui changera :

- Un nombre accru de Canadiens seront admissibles à un compte à 0 \$ par mois, notamment les nouveaux arrivants au Canada pendant leur première année
- Tous les Canadiens auront accès à 50 % de transactions de débit supplémentaires par mois, y compris des types de transactions largement utilisées comme les virements Interac

Lisez le [communiqué de presse](#) de l'ACFC pour en savoir plus sur les améliorations.



que les consommateurs ayant un problème avec une banque (y compris les coopératives de crédit fédérales ou les banques étrangères autorisées) peuvent transmettre leur plainte à l'OETP du Canada, c'est-à-dire l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), si leur plainte n'a pas été réglée à leur satisfaction ou si 56 jours se sont écoulés depuis la réception de la plainte par la banque.

Le rôle de l'Agence consiste à surveiller la conformité des entités réglementées à leurs obligations en matière de traitement des plaintes. Elle ne traite pas les plaintes individuelles et n'indemnise pas les consommateurs.

En 2024, nous avons [appuyé la désignation de l'OSBI](#) à titre d'organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique au Canada, qui est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2024. Le passage à un OETP unique renforce le traitement des plaintes au Canada. Ce changement répond aux préoccupations de longue date soulevées par l'Agence et d'autres intervenants à l'égard du modèle précédent mettant à contribution des organismes externes multiples de traitement des plaintes, qui a entraîné des retards et engendré des complications pour les consommateurs ayant transmis leurs plaintes liées aux services bancaires à un niveau supérieur. Toutes les banques doivent maintenant être membres de l'OSBI, qui est responsable d'offrir un processus d'examen équitable et impartial aux consommateurs dont les plaintes n'ont pas été réglées à leur satisfaction ou traitées en temps opportun par les banques.

Soutenir les détenteurs de prêts hypothécaires à risque

Au début de 2023, nous avons publié une [ligne directrice réglementaire](#) décrivant nos attentes à l'égard des institutions financières sous réglementation fédérale (IFRF) afin de soutenir les consommateurs qui risquent de se retrouver en situation de défaut de paiement de leur prêt hypothécaire pour leur résidence principale. Depuis, nous surveillons activement la conformité des institutions financières à nos directives de surveillance. Cela comprend la surveillance et la collecte de données sur les programmes d'allègement que les institutions ont mis en place pour veiller à ce que les détenteurs de prêts hypothécaires qui font face à des difficultés financières aient accès à un soutien significatif. Nous avons constaté que les institutions ont répondu à notre ligne directrice en améliorant leurs programmes d'allègement financier préexistants ou en établissant des programmes supplémentaires d'allègement hypothécaire. Au 31 mars 2025 :

- Les IFRF avaient communiqué de façon proactive avec plus de 95 000 détenteurs de prêts hypothécaires dont le compte de prêt hypothécaire pour résidence principale était considéré comme à risque.
- Les IFRF avaient offert plus de 25 000 mesures d'allègement pour les comptes hypothécaires pour résidence principale à risque et en avaient mis en œuvre plus de 15 000.
- Les détenteurs de prêts hypothécaires avaient évité plus de 6 millions de dollars en pénalités et frais qu'ils auraient dû payer s'ils avaient eu à gérer des paiements hypothécaires en retard ou manqués.

2. 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 en formulant des conseils opportuns et fondés sur des éléments probants 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.

Faire progresser les services bancaires axés sur les consommateurs

Avec l'adoption de la *Loi sur les services bancaires axés sur les consommateurs* en juin 2024, l'Agence est devenue responsable de superviser, administrer et faire appliquer le [Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs du Canada](#). Les services bancaires axés sur les consommateurs, aussi appelés « système bancaire ouvert », permettront aux consommateurs d'accéder en toute sécurité à leurs données financières et de les partager avec des entreprises de technologie financière. Cela fait partie du programme du gouvernement fédéral visant à favoriser l'innovation, à protéger les consommateurs et à contribuer au bien-être financier des Canadiens.

Au cours de cette première année de mise en œuvre, nous avons mis l'accent sur la dotation et l'élaboration des processus opérationnels au sein de l'Agence. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances et d'autres intervenants, y compris les organismes de réglementation fédéraux et provinciaux, l'industrie et les représentants des consommateurs. Ce travail a appuyé l'élaboration d'éléments clés du cadre liés à l'accréditation et de règles communes sur la vie privée et le consentement, la responsabilité, la sécurité, la protection des consommateurs et la finance inclusive.



L'Agence a également réalisé des progrès dans ses travaux d'élaboration d'une stratégie pluriannuelle de sensibilisation des consommateurs, laquelle s'appuiera sur les pratiques exemplaires internationales et la recherche fondée sur des données probantes.

Notre analyse et nos conseils stratégiques

Nous avons contribué aux [consultations](#) lancées par le ministère des Finances sur le maintien de l'intégrité du secteur financier canadien. Nous avons souligné les risques pour les consommateurs, comme la hausse de la fraude financière et les lacunes du côté de l'accès aux services bancaires. Ce travail visait à renforcer la compréhension des défis changeants auxquels font face les consommateurs et à aider à définir des solutions efficaces, en particulier pour les consommateurs en situation de vulnérabilité sur le plan financier. À mesure que les marchés évoluent, nous continuons de préconiser des mesures de protection uniformes, équitables et inclusives qui accordent la priorité au bien-être financier des consommateurs.

Recherche sur les vulnérabilités des consommateurs

Nous étudions et analysons les vulnérabilités des consommateurs sur le marché au moyen d'approches fondées sur l'analyse comportementale et l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus). Ce travail aide à cerner les obstacles systémiques auxquels se heurtent des groupes de consommateurs particuliers et éclaire nos travaux du côté de la recherche et des politiques.

Cette année, nos recherches sur les pratiques de prêt à coût élevé, y compris les prêts sur salaire, ont constitué un domaine d'intérêt clé. Notre travail visait à mieux comprendre les vulnérabilités des consommateurs, les pratiques de l'industrie et les lacunes réglementaires qui contribuent au stress financier. Les résultats préliminaires indiquent ce qui suit :

- les consommateurs en situation de vulnérabilité sont plus susceptibles de recourir à des prêts sur salaire, qui sont habituellement de courte durée et comportent des frais élevés. Cela comprend les parents seuls, les personnes en situation de handicap et les personnes qui vivent dans des ménages dont le revenu annuel est inférieur à 40 000 \$.
- 21 % des utilisateurs de prêts sur salaire vivent dans des ménages dont le revenu est de 80 000 \$ ou plus.
- l'accès limité à des formes de crédit traditionnelles et plus abordables est un facteur déterminant du recours aux prêts sur salaire.

Cette année, nous avons également lancé une nouvelle recherche pour comprendre le parcours des détenteurs de prêts hypothécaires, y compris comment et pourquoi ils prennent des décisions déterminantes au sujet de leurs produits hypothécaires. Ce projet longitudinal permettra de surveiller les résultats des consommateurs sur une base annuelle. Certaines constatations seront publiées au cours du prochain exercice, et un rapport final plus exhaustif sera publié après la conclusion de cette recherche en 2026.

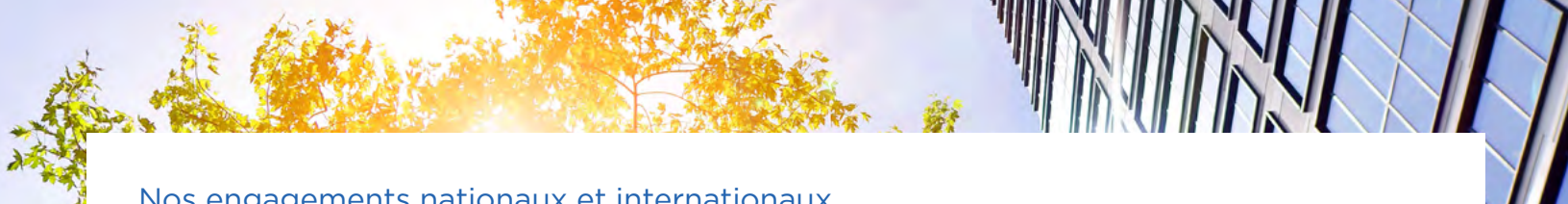
Pleins feux

sur la fraude financière :

La fraude financière, phénomène de plus en plus répandu et sophistiqué, représente une menace importante pour les consommateurs canadiens. Selon l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2024, au cours de leur vie, 37 % des Canadiens ont été victimes d'une utilisation non autorisée de leur numéro de carte de débit ou de crédit pour l'achat de biens. En réponse, l'ACFC a adopté une approche proactive à plusieurs volets qui comprend les points suivants :

- la surveillance de la conformité des IFRF avec leurs [obligations en matière de protection des consommateurs relativement aux transactions non autorisées](#)
- la collecte et la communication publique des données sur les Canadiens qui déclarent être victimes de fraude
- la contribution de renseignements stratégiques aux décideurs, à d'autres organismes de réglementation et au secteur pour appuyer les efforts coordonnés visant à lutter contre la fraude financière au Canada.

Consultez les [pages de l'ACFC consacrées à l'éducation des consommateurs](#) pour en savoir plus sur la façon de vous protéger contre les transactions non autorisées.



Nos engagements nationaux et internationaux

Nous collaborons avec des intervenants canadiens et internationaux pour améliorer la protection des consommateurs, renforcer la littératie financière et améliorer les résultats pour les consommateurs de produits et services financiers.

À l'échelle nationale, nous avons continué de travailler en étroite collaboration avec un éventail de [partenaires et collaborateurs](#). Par exemple, cette année :

- Nous avons rencontré les comités désignés du conseil d'administration des six plus grandes banques du Canada pour discuter de la façon dont elles remplissent leurs obligations en matière de protection des consommateurs. Ces réunions annuelles contribuent à renforcer nos attentes sur le plan de la surveillance, et soutiennent des pratiques qui améliorent la protection des consommateurs et la résilience financière.
- Nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos partenaires du [Comité de surveillance des institutions financières](#) (CSIF) et du [Comité consultatif supérieur](#) (CCS) pour coordonner des réponses réglementaires, façonner la politique du secteur financier, échanger des idées et des données entre les partenaires fédéraux, et assurer une harmonisation entre les mandats de surveillance et de protection des consommateurs.
- Nous avons renforcé nos partenariats avec les organismes de réglementation provinciaux, ce qui a donné lieu à une meilleure coordination des interventions face aux risques émergents pour les consommateurs, et nous avons jeté les bases d'un meilleur échange d'information entre les juridictions.
- Nous avons activement mobilisé un large éventail d'intervenants avec lesquels nous avons collaboré afin de faire progresser les objectifs de la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#). Notre approche met l'accent sur le dialogue ouvert et la rétroaction continue pour veiller à ce que tous les intervenants participent de façon significative et puissent apporter une contribution concrète.
- Nous avons tenu les intervenants au courant de nos activités et des enjeux liés à la protection des consommateurs au moyen de [bulletins](#) et de campagnes de sensibilisation du public, y compris notre édition annuelle du Mois de la littératie financière, qui est une plateforme clé pour mobiliser les Canadiens relativement à la question de l'éducation financière.

Nous avons également travaillé 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, et de sujets liés au mandat de l'Agence. Les membres de partout au pays ont une vaste expérience en matière de protection des consommateurs. Les principaux sujets de discussion de cette année comprenaient la mise en œuvre des services bancaires axés sur les consommateurs, le soutien d'une structure de marché concurrentielle et l'élargissement du choix offert aux consommateurs, les services financiers émergents et les mesures nécessaires au maintien de la confiance des Canadiens à l'égard de leurs institutions financières.

À l'échelle internationale, nous sommes demeurés actifs à plusieurs égards. Par exemple :

- Dans le cadre du [Partenariat mondial pour l'inclusion financière \(GPFI\) du G20](#) (disponible en anglais seulement), auquel nous avons adhéré en 2023, nous avons contribué à l'élaboration d'un concept consensuel de bien-être financier et d'une feuille de route pour mesurer ce dernier. La [nouvelle définition du bien-être financier](#) du GPFI (disponible en anglais seulement) permettra de comparer les données entre les juridictions afin de favoriser l'adoption de pratiques exemplaires.
- Nous avons coprésidé un dialogue sur les politiques avec Affaires mondiales Canada lors de la réunion des représentants principaux de la Coopération économique de la zone Asie-Pacifique ([APEC](#)) (disponible en anglais seulement) afin de trouver des exemples d'interventions internationales visant à favoriser l'inclusion financière chez les filles et les femmes.
- Dans le contexte du Réseau international d'organismes de protection des consommateurs de produits et services financiers ([FinCoNet](#)) (disponible en anglais seulement), nous avons contribué à un séminaire international à l'occasion duquel nous avons parlé de notre rôle à l'appui de l'offre de produits financiers de qualité aux consommateurs.
- Nous avons collaboré avec le Réseau international d'éducation financière de l'Organisation de coopération et de développement économiques ([INFE-OCDE](#)) (disponible en anglais seulement) en vue du renouvellement de son Groupe consultatif sur la recherche, qui réunit des experts mondiaux de la littératie financière et de la protection des consommateurs ayant pour mission de fournir une orientation stratégique. La commissaire adjointe de l'Agence, Recherche, politiques et éducation, a également été nommée à la présidence du Groupe consultatif sur la recherche pour le prochain exercice de 2025-2026.

3. Mobiliser l'écosystème financier pour progresser dans la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière

La [Stratégie nationale pour la littératie financière](#) (Stratégie nationale) donne un cadre pour un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour l'ensemble de la population canadienne. Pour atteindre ses résultats cibles, nous jouons un rôle de premier plan relativement à la mobilisation de l'écosystème financier, qui comprend des membres du secteur financier, des organismes communautaires, des groupes de consommateurs et des fournisseurs de services, des gouvernements et des organismes de réglementation, des chercheurs universitaires ainsi qu'un éventail d'autres acteurs clés.



Favoriser des comportements positifs chez les consommateurs

L'Agence tire parti des connaissances issues de la science du comportement et de la recherche sur l'expérience utilisateur pour mettre au point des interventions, des expériences et des études pilotes afin d'encourager les comportements positifs chez les consommateurs et de renforcer leur bien-être financier. Une grande partie de ce travail est menée en partenariat avec l'industrie et des collaborateurs du milieu universitaire.

Notamment, cette année :

- Nous avons complété la phase d'essai d'une étude pilote visant à évaluer l'incidence de l'éducation financière en milieu de travail au moyen d'ateliers et d'un encadrement individuel. Plus de 40 employeurs et plus de 1 200 employés y ont participé. L'étude pilote a été éclairée par les pratiques exemplaires en matière de science et de conception comportementales, d'éducation financière en milieu de travail et d'apprentissage des adultes, et elle est en phase avec les [éléments clés pour les consommateurs](#) énoncés dans la Stratégie nationale pour la littératie financière.
- Nous avons collaboré avec Emploi et Développement social Canada pour lancer une intervention visant à améliorer la littératie financière des étudiants et à les sensibiliser davantage aux responsabilités en matière de remboursement des dettes dans le cadre des programmes d'aide financière à l'intention des étudiants.
- Nous avons mis au point une ressource d'éducation financière à l'intention des adultes autochtones sur des sujets comme l'établissement d'un budget, les services bancaires et la gestion du crédit et des dettes. Cette ressource est le fruit d'une collaboration avec le Seven Generations Education Institute (SGEI) et l'Initiative de la Famille Martin (IFM).

Nous avons également publié des rapports de recherche afin de présenter les résultats d'interventions et d'expériences comportementales récentes. Notamment :

- Nous avons publié un [rapport](#) sur une étude pilote qui incitait les déclarants canadiens à s'engager à verser leur remboursement d'impôt dans leur compte d'épargne. Entre 2019 et 2022, plus de 600 000 personnes ayant participé à l'étude pilote ont déclaré qu'elles comptaient utiliser leur compte d'épargne pour le dépôt direct de leur remboursement. Cela a donné lieu à une augmentation de 1,3 million de dollars d'économies autodéclarées. Nos prochaines étapes consistent à poursuivre la mise à l'échelle et la mise à l'essai de cette expérience avec des partenaires de l'industrie au cours des prochaines années.

- Nous avons publié un [rapport final](#) et un [dossier de recherche](#) sur les interventions en ligne que nous avons mises à l'essai en 2023 pour améliorer la confiance financière, les connaissances financières et les comportements financiers positifs des jeunes femmes de 16 à 25 ans. Ces interventions ont donné lieu à une hausse immédiate et soutenue de la confiance financière, à une diminution des inquiétudes financières et à une augmentation des comportements financiers positifs chez les jeunes femmes jusqu'à un mois après l'intervention.

Suivre les progrès et promouvoir la collaboration

Nous avons lancé la nouvelle [Plateforme d'échange de recherche et de données](#) (RDX), qui est un carrefour centralisé où les utilisateurs peuvent consulter et partager des recherches et des données, et suivre les progrès collectifs de l'écosystème financier relativement à l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale.

Nous avons également fourni des renseignements fiables sur les lacunes au chapitre des connaissances et sur les possibilités au moyen d'outils comme le [Tableau de bord de la Stratégie nationale pour la littératie financière](#), qui est conforme au [Plan de mesure de la Stratégie nationale](#). À la fin de 2024-2025, nous avons reconnu 35 organisations comme étant des [participants au Plan de mesure](#). Bien que de nombreux intervenants de l'écosystème se soient engagés à contribuer à la réalisation des objectifs de la Stratégie nationale, les participants sont des organisations qui conviennent de partager publiquement leurs mesures axées sur la Stratégie (MAS) et leurs résultats.

Le saviez-vous?

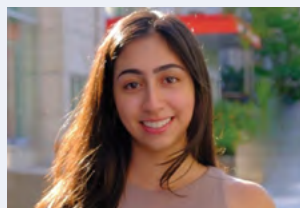
La [Plateforme d'échange de recherche et de données](#) (RDX) comprend des ensembles de données et des publications sur les habitudes financières, le crédit, les dettes, l'établissement d'un budget et la fraude, entre autres sujets. Les statistiques et l'information sur le bien-être financier des Canadiens provenant des participants au Plan de mesure de l'Agence y sont régulièrement affichées.

Par exemple :

- En Ontario, 1 consommateur sur 10 a déclaré avoir reçu une offre de produit assortie de conditions déraisonnables (source : Autorité ontarienne de réglementation des services financiers)
- 70 % des Canadiens ont déclaré avoir été confrontés à un incident de cybersécurité en 2022. Parmi eux, 6 % ont subi des pertes financières à la suite de l'incident, desquelles ils ne se sont pas rétablis (source : Statistique Canada)
- Environ 1 Canadien sur 5 à qui l'on a proposé une possibilité d'investissement frauduleuse a été escroqué, les Canadiens de première génération étant les plus vulnérables à ce type de fraude (source : Organisme canadien de réglementation des investissements)

Notre concours de rédaction pour les étudiants

Nous organisons chaque année un concours de rédaction pour les étudiants intitulé « [Bâtir de meilleurs avenir financiers](#) », qui offre aux étudiants de niveau postsecondaire une occasion unique d'élaborer des solutions novatrices pour améliorer les résultats financiers des consommateurs. Le concours est aligné sur les objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Les finalistes ont la chance d'interagir avec des hauts fonctionnaires et de présenter leurs idées aux intervenants et aux dirigeants du domaine du bien-être financier. Les résultats du concours de 2024 peuvent être consultés [ici](#).



Ma mission est de m'assurer que les nouveaux arrivants au Canada ont accès aux ressources financières dont ils ont besoin pour s'épanouir.

Khushi Toprani est l'auteure du rapport sélectionné en première place présenté dans le cadre de l'édition 2024 du concours national de rédaction pour les étudiants de l'ACFC.

Apprenez-en plus au sujet de sa proposition visant à améliorer l'accès à une aide financière abordable pour les nouveaux arrivants [ici](#).



4. Tirer parti des données et de la recherche pour améliorer les résultats pour les consommateurs sur le plan financier

Les données et les éléments probants sont essentiels au travail que nous faisons pour améliorer la résilience financière et le bien-être des consommateurs. Ils mettent en lumière les connaissances, les capacités et les comportements de divers segments de la population canadienne, y compris les populations en situation de vulnérabilité et mal desservies.

Mesurer la résilience financière

La Stratégie nationale a comme objectif le renforcement de la résilience financière des Canadiens. Il s'agit plus précisément de permettre aux consommateurs de s'adapter ou de persévérer face aux choix, aux difficultés et aux chocs financiers imprévisibles de la vie. La résilience financière est atteinte lorsqu'une personne, ou un groupe, est capable d'accéder aux ressources appropriées et d'utiliser ses compétences, ses connaissances et sa confiance pour prendre des décisions financières adéquates, même en période de difficultés financières.

Afin de faire progresser ce travail, l'ACFC élabore, en collaboration avec des experts du milieu universitaire, la première mesure scientifiquement validée de la résilience financière. Ce nouvel indice comblera une lacune critique et permettra de mieux comprendre la façon dont les Canadiens font face aux défis financiers, permettant ainsi l'adoption de mesures ciblées fondées sur des données probantes. Fondée sur des pratiques exemplaires scientifiques et internationales, cette initiative positionnera le Canada comme un chef de file mondial dans la mesure de la résilience financière.

Mener des recherches sur les tendances financières et les enjeux émergents

Nous menons des recherches pour identifier, mesurer et faire rapport des tendances et des questions émergentes qui concernent les consommateurs de produits et services financiers, en mettant l'accent sur les vulnérabilités des consommateurs. Une grande partie de ce travail est fondée sur deux enquêtes nationales continues et représentatives :

- **Suivi mensuel du bien-être financier :** Menée chaque mois depuis août 2020, cette enquête comprend des indicateurs clés liés à la gestion des dettes, aux habitudes de dépenses, aux niveaux de stress, aux pratiques budgétaires et à la préparation aux situations d'urgence. Consultez notre [tableau de bord](#) en ligne pour prendre connaissance des derniers résultats.
- **Enquête canadienne sur les capacités financières :** Cette enquête longitudinale a commencé en 2009 et a été menée tous les cinq ans, soit en 2014, en 2019 et, plus récemment, en 2024. Elle nous permet de suivre les changements au fil du temps et de recueillir des informations approfondies et complètes sur la capacité financière des Canadiens. L'Agence communiquera les principales constatations de l'enquête de 2024 au cours du prochain exercice.

Le saviez-vous?

Bon nombre de Canadiens font face à des difficultés financières et ont du mal à répondre à leurs besoins de base. Selon le Suivi mensuel du bien-être financier de l'ACFC, 1 Canadien sur 3 emprunte de l'argent pour couvrir ses dépenses courantes.

Les données clés et les analyses de nos recherches se trouvent sur notre [page Web consacrée aux rapports de recherche, aux études et aux examens de l'industrie](#). Ces données informeront les activités de surveillance et d'éducation de l'Agence, contribuent aux discussions de politiques et sont régulièrement citées dans des publications externes, et utilisées par les chercheurs de l'écosystème financier.

Tirer parti de ce qui fonctionne : accroître les connaissances et la confiance des étudiants en matière financière

Nous avons élargi les cours d'éducation financière « ludiques » à l'intention des étudiants que nous avons mis à l'essai en 2022. Comme nous l'avons indiqué dans un [bilan de résultats](#) que nous avons publié l'an dernier, près de 7 400 élèves de la 6^e à la 12^e année provenant de plus de 300 écoles de partout au Canada ont suivi avec succès les cours ludiques pendant l'étude pilote. Dans l'ensemble, cette intervention a permis aux étudiants d'acquérir les compétences et les connaissances nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées et a favorisé un état d'esprit axé sur la résilience financière. Notamment, les interventions ont contribué à combler ou à rétrécir l'écart entre les sexes dans plusieurs domaines clés,

comme la compréhension des dépenses futures, les connaissances relatives aux cartes de crédit et l'endroit où trouver des informations financières.

En raison de ce succès, nous avons étendu l'intervention à l'ensemble du pays afin de rejoindre un plus grand nombre d'étudiants. À ce jour, plus de 20 000 étudiants ont suivi les cours de l'ACFC. À l'avenir, nous continuerons d'explorer les possibilités de mobiliser les étudiants et les éducateurs de partout au pays. Nous publierons également un rapport exhaustif en 2025-2026.

5. Promouvoir l'offre de ressources et d'outils pertinents et efficaces en temps utile

L'ACFC fournit des informations et des ressources pertinentes en temps utile pour aider les Canadiens à prendre des décisions financières éclairées dans le contexte économique changeant et incertain d'aujourd'hui. Cela comprend du contenu Web sur le site [Canada.ca](https://canada.ca) pour aider les consommateurs à mieux comprendre les produits et services financiers, ainsi que leurs droits lorsqu'ils font affaire avec des institutions financières.

Renseignements à l'intention des consommateurs

En 2024-2025, nous avons mis à jour et publié des renseignements à l'intention des consommateurs et des commerçants dans les domaines suivants :

- **Choisir une institution financière :** Une [nouvelle page Web](#) a été mise en ligne pour aider les consommateurs à déterminer le type d'institution financière qui répond le mieux à leurs besoins.
- **Comment déposer une plainte :** Des [renseignements à jour](#) ont été ajoutés pour expliquer que l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est devenu l'organisme externe de traitement des plaintes (OETP) unique du Canada le 1^{er} novembre 2024.
- **Droits des commerçants :** Des [renseignements à jour](#) ont été ajoutés pour refléter le nouveau Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada, qui est entré en vigueur le 30 avril 2025.
- **Services bancaires axés sur les consommateurs, aussi appelés « système bancaire ouvert » :** Des [renseignements à jour](#) ont été ajoutés au sujet de la mise en œuvre d'un nouveau cadre visant à permettre aux Canadiens de contrôler, modifier, gérer et supprimer leurs renseignements financiers.
- **Admissibilité à une hypothèque :** De nouveaux renseignements ont été publiés au sujet des [nouvelles exigences d'admissibilité pour les amortissements de 30 ans](#) et des [règles relatives au test de résistance que les banques font passer aux consommateurs pour obtenir un prêt hypothécaire](#).

Mois de la littératie financière

En novembre 2024, l'ACFC a dirigé la 14^e édition annuelle du Mois de la littératie financière, une initiative clé appuyant la Stratégie nationale pour la littératie financière. Le thème « L'argent en tête : Parlons-en! » a suscité des conversations partout au Canada pour aider à briser les tabous entourant les discussions sur les finances personnelles. Tout au long du mois, nous avons établi des partenariats avec des intervenants de tous les secteurs afin d'encourager les Canadiens à prendre une mesure significative pour améliorer leurs connaissances financières, comme :

- vérifier leur cote de crédit
- discuter de l'établissement d'un budget avec des amis ou des membres de la famille
- explorer les ressources et les outils gratuits de l'ACFC

Ces mesures, modestes mais puissantes, ont contribué à faire progresser un mouvement national d'ouverture, d'apprentissage et d'autonomisation collective autour de l'argent et des finances. La campagne a été informée par notre [recherche](#), qui montre que le fait de parler



Regardez la vidéo de la campagne du Mois de la littératie financière : [L'argent en tête : Parlons-en!](#)

ouvertement d'argent peut accroître considérablement la confiance financière, ce qui peut donner lieu à de meilleurs résultats financiers. En invitant les personnes à relater leurs expériences et à inspirer les autres, nous avons fait progresser notre objectif de renforcer la confiance financière et la résilience des collectivités d'un océan à l'autre.

Notre Centre d'information aux consommateurs

L'Agence répond aux demandes de renseignements des Canadiens par l'entremise de son Centre d'information aux consommateurs (CIC). Le CIC fournit de l'information sur les droits financiers des consommateurs et les règles relatives aux produits et services financiers. Le CIC explique également les étapes du processus de traitement des plaintes des banques et des autres entités sous réglementation fédérale. Ce travail aide l'Agence à surveiller et à évaluer les tendances et les enjeux du marché financier susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs, et oriente l'élaboration d'information et d'outils visant à aider les personnes à gérer leurs finances.

En 2024-2025, le CIC a reçu des demandes de renseignements des Canadiens sur un éventail de questions. Les fermetures de succursales, les prêts hypothécaires et les frais bancaires figuraient parmi les principales catégories de demandes. Nous avons également poursuivi la mise en œuvre d'un [plan d'action](#) pour améliorer le CIC. Parmi les mesures prises, nous avons commencé à mesurer la satisfaction des clients, mis à jour les indicateurs de rendement clés et commencé l'élaboration d'un nouveau programme de formation à l'intention des employés du CIC.



Vous avez le coût du logement en tête?

Pour aider les Canadiens à naviguer dans la complexité des démarches liées au financement d'une propriété et au logement, nous avons lancé une campagne nationale de publicité intitulée [Vous avez le coût du logement en tête?](#), qui a généré plus de 1,4 million de visites sur le Web.

6. Renforcer et soutenir l'effectif

Nous accordons la priorité au mieux-être et à la croissance des employés, sachant qu'ils sont la clé de notre réussite en tant d'organisme de réglementation et d'éducateur. Qu'il s'agisse d'offrir des occasions d'apprentissage et de leadership ou de proposer des ressources en santé mentale, nous sommes déterminés à créer un environnement qui rassemble une diversité de compétences et de perspectives.

Équité, diversité et inclusion

En 2024-2025, nous avons continué de mettre en œuvre des activités dans le cadre de notre Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI), qui est conforme à l'[Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion dans la fonction publique fédérale](#). Voici quelques faits saillants à cet égard :

- Promotion de l'EDI au moyen de diverses activités de l'Agence, comme des discussions en groupe, des activités multiculturelles et des exposés sur des sujets comme la neurodiversité.
- Mobilisation active des membres de la Communauté des ambassadeurs et ambassadrices de l'EDI de l'Agence en appui à un engagement constant à l'égard des questions de diversité à l'échelle de l'Agence.
- Formation offerte à tous les cadres supérieurs dans le cadre d'une série de cours de formation sur l'EDI.

Nous avons également parachevé notre plan d'équité salariale, conformément aux exigences législatives. Cela a fait suite à un processus exhaustif ponctué d'occasions pour les employés de formuler des commentaires.

En 2024-2025, notre représentation des femmes et des personnes en situation de handicap a dépassé la disponibilité sur le marché du travail. Notre représentation des membres des minorités visibles et des peuples autochtones a également augmenté (se reporter aux tableaux ci-dessous pour en savoir plus).

Renseignements sur l'équité en matière d'emploi

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 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 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2025	60,0 %	26,4 %	14,0 %	3,6 %
Disponibilité au sein de la population active	48,2 %	26,8 %	12,3 %	4,2 %

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 fondées sur les données de Statistique Canada, du Recensement de 2021 et de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022.

Langues officielles

Nous avons continué d'organiser des activités à l'échelle de l'Agence pour favoriser une culture bilingue au sein de l'organisation. Parmi les exemples dignes de mention, il convient de citer la reconnaissance de la Journée des langues officielles, de la Journée de la Francophonie et du Rendez-vous de la Francophonie. Les employés ont eu l'occasion d'assister à des séances d'information sur les droits et les obligations en matière de langues officielles, et nous avons lancé la Communauté des ambassadeurs et des ambassadrices des langues officielles pour aider à promouvoir une approche de leadership collectif.

Population selon la première langue officielle parlée

	Anglais	Français
Employés de l'ACFC au 31 mars 2023	62,2 %	37,8 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2024	63,7 %	36,3 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2025	64,0 %	36,0 %
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.



Santé mentale et mieux-être

Nous offrons aux employés de la formation, des séances d'information et d'autres activités pour favoriser un milieu de travail sain, respectueux et à l'appui des employés, et aider à éliminer la stigmatisation entourant la santé mentale. Notamment, cette année :

- Les employés ont suivi une formation obligatoire sur la prévention du harcèlement et de la violence.
- Nous avons fait connaître les secouristes en santé mentale. Ces employés ont suivi une formation sur les premiers soins en santé mentale et sont disponibles pour offrir un soutien initial aux collègues ou aux personnes qui pourraient éprouver des problèmes de santé mentale.
- Nous nous sommes joints au gouvernement du Canada pour établir de nouveau un partenariat avec Bell Canada dans le cadre de la campagne Bell Cause pour la cause 2025 afin de promouvoir la sensibilisation à la santé mentale.

7. Utiliser des données à l'appui de la prise de décisions

La collecte, l'analyse et la sécurité des données sont essentielles à notre succès au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers. Nous avons pris l'engagement d'investir dans les outils, les compétences et les capacités nécessaires pour tirer parti efficacement et en toute sécurité de la mine de renseignements et d'ensembles de données que nous recueillons grâce à nos activités et à nos partenariats approfondis.

Gestion des données : amélioration de l'analyse, de la sécurité et de l'intégrité

Dans le cadre d'une approche pluriannuelle, nous avons réalisé des progrès relativement à l'amélioration de la façon dont nous recueillons, gérons et protégeons nos renseignements et nos données.

Notamment, en 2024-2025 :

- Nous avons continué à faire évoluer l'entrepôt de données d'entreprise, qui sert de dépôt principal pour les ensembles de données et l'information de l'Agence, ce qui nous a permis de nous éloigner des anciennes applications et des entrepôts de données, et de les retirer.
- Nous avons renouvelé notre Stratégie relative aux données et lancé un nouveau plan d'action relatif aux données. Dans le cadre du plan d'action, nous avons créé trois nouveaux groupes de travail composés d'employés de l'Agence pour diriger des initiatives liées aux données de référence, à la collaboration interne en matière de données et au partage externe de données.
- Nous avons mis en place de nouveaux outils pour aider les employés à mieux classer, organiser et protéger l'information, dans le cadre d'un engagement à protéger l'information sensible et à prévenir la perte de données.
- Nous avons offert une formation personnalisée aux employés sur l'analyse des données et les outils et pratiques exemplaires en matière d'intelligence artificielle.
- Nous avons réalisé des progrès du côté des capacités d'analyse modernes en tirant parti des technologies infonuagiques, comme l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine.



Autres réalisations

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons réalisé d'autres activités que celles décrites dans notre Plan d'activités, ce qui témoigne de notre engagement à répondre aux priorités nouvelles et changeantes.

Vente de la Banque HSBC à la Banque Royale du Canada

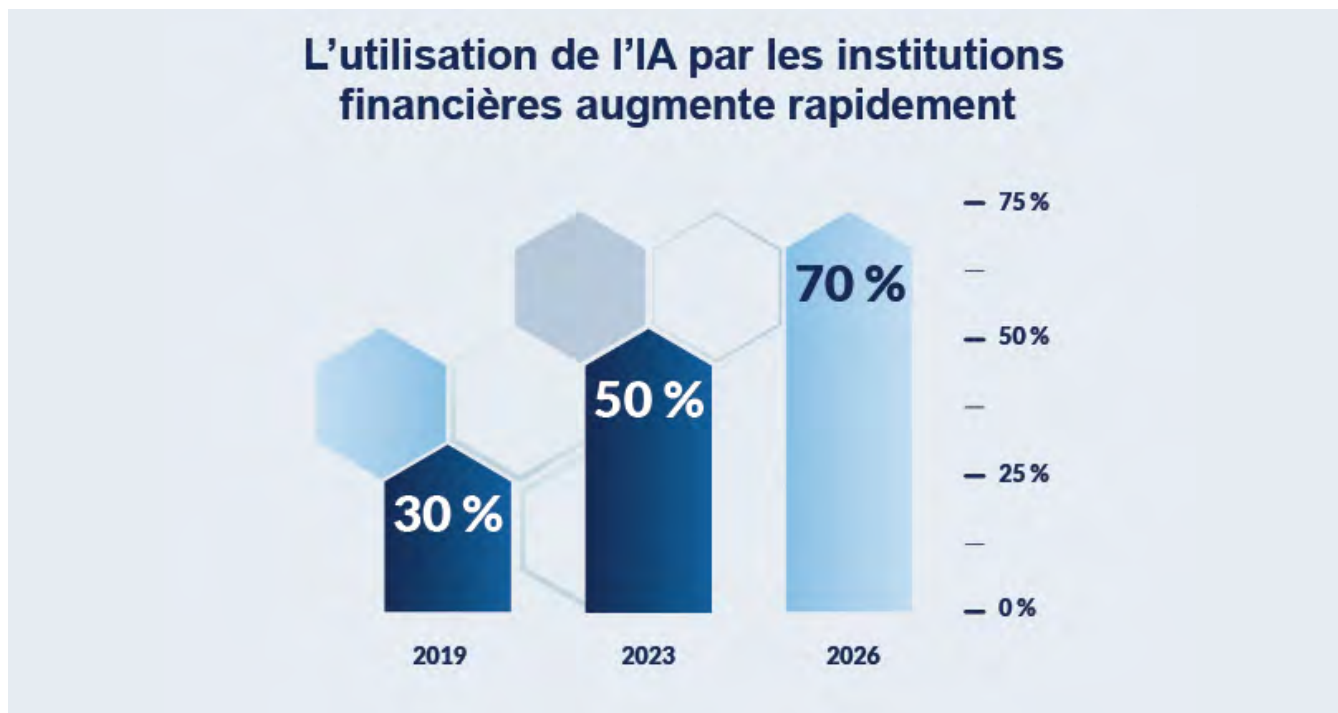
Dans le cadre des modalités d'acquisition [annoncées par le gouvernement fédéral](#) pour la vente de la Banque HSBC à la Banque Royale du Canada, l'Agence surveille la conformité de la RBC avec les engagements en matière de protection des consommateurs, y compris l'accès aux services bancaires et le traitement équitable des anciens clients de la HSBC. Ce travail comprend une collaboration étroite avec un vérificateur tiers indépendant et des rapports réguliers au ministre des Finances sur l'état d'avancement de l'engagement, qui est en vigueur jusqu'en mars 2028.

Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit

En 2024-2025, nous avons commencé à surveiller la mise en œuvre par les exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP) de la version révisée du [Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada](#). La version révisée du Code vise à garantir que les commerçants comprennent mieux les coûts liés à l'acceptation des cartes de paiement, qu'ils disposent d'une marge de manœuvre accrue en matière de tarification et qu'ils puissent choisir librement les options de paiement à accepter, tout en bénéficiant d'une divulgation plus claire des frais et d'un processus renforcé de traitement des plaintes.

Rapport du BSIF et de l'ACFC sur les utilisations et les risques de l'IA

Nous avons collaboré avec le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) pour rédiger un [rapport](#) sur l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle (IA) dans le secteur financier canadien. Ensemble, nous préconisons des pratiques en matière d'IA qui accordent la priorité à la transparence, à l'équité et à la protection des consommateurs afin d'aider les institutions financières à tirer parti de l'innovation tout en gérant les risques émergents.



Source: [Rapport du BSIF et de l'ACFC - L'IA dans les institutions financières fédérales : utilisations et risques](#), septembre 2024.

Surveillance des entités réglementées

Nous surveillons la conformité des entités réglementées à leurs obligations en matière de protection des consommateurs au moyen d'une gamme d'outils et d'activités, tel qu'il est décrit dans le [Cadre de surveillance](#) de l'ACFC. Les résultats clés de la dernière année sont présentés ci-dessous.

Qui nous réglementons

78 banques	7 exploitants de réseau de cartes de paiement	44 sociétés d'assurance vie	1 organisme externe de traitement des plaintes	52 sociétés de fiducie et de prêt	124 sociétés d'assurance multirisque
------------	---	-----------------------------	--	-----------------------------------	--------------------------------------

Mobilisation

Au total, nous avons mené 375 activités de mobilisation relatives à la surveillance avec des entités réglementées afin de surveiller les mesures correctives prises pour remédier à la non-conformité, de cerner les risques potentiels pour les consommateurs de produits et services financiers et de fournir des éclaircissements et des conseils en temps opportun.

Surveillance et mise en application

Les entités réglementées doivent fournir à l'ACFC des déclarations obligatoires sur les problèmes de conformité et d'autres questions. Ces renseignements appuient notre travail de surveillance visant à évaluer la conformité, ce qui peut donner lieu à des mesures d'application de la loi.

En 2024-2025, nous avons :

- reçu 392 cas de conformité à signaler soumis par des entités réglementées
- ouvert 19 plans d'action et accords de conformité pour traiter les contraventions aux exigences en matière de protection des consommateurs
- fermé 4 plans d'action et accords de conformité après l'application de mesures correctives
- délivré 190 avis de manquement et 3 procès-verbaux de violation au terme d'enquêtes en matière de non-conformité

Grâce à notre surveillance des entités réglementées, plus de 38 millions de dollars ont été remboursés à plus de 745 000 comptes de consommateurs et d'entreprises en 2024-2025.

L'Agence reçoit sur une base continue des rapports sur les mesures correctives de la part d'entités réglementées. Pour la période 2024-2025, cela comprend des mesures de correction en cours estimées à 71 millions de dollars publiées dans le [Résumé de la procédure no 2](#), dont environ 55 millions de dollars ont été remboursés³. Cette procédure traite d'une violation de la réglementation commise par une banque en lien avec des erreurs dans les relevés mensuels de carte de crédit des clients. La banque a également payé une pénalité de 6,5 millions de dollars proposée par l'Agence.



3 Une fois ces mesures correctives apportées, l'Agence rendra compte des résultats obtenus dans un prochain rapport annuel.

Évaluations de la conformité et examens thématiques

Nos évaluations ciblées de la conformité des EFRF ont porté 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 en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. Notamment, cette année :

- Nous avons publié les résultats d'un [examen thématique](#) sur le respect par les petites et moyennes banques de leurs obligations d'envoyer des alertes électroniques aux consommateurs (se reporter à l'encadré latéral pour plus de détails).
- Nous avons mené à bien un examen thématique sur le respect par les petites et moyennes banques de leurs obligations relatives au traitement des plaintes des clients. Les résultats de l'examen seront publiés au cours du prochain exercice.
- Nous avons mis en œuvre un nouveau programme d'examen de la conformité afin d'évaluer de façon proactive la conformité des entités réglementées relativement aux mesures particulières de protection des consommateurs. Pour mettre à l'essai le programme, nous avons lancé deux examens de conformité visant les petites et moyennes banques.
- Nous avons mené cinq évaluations des contrôles de surveillance des pratiques commerciales pour évaluer la pertinence des cadres de surveillance et de contrôle des entités réglementées. Ce travail donne lieu à des améliorations, les entités mettant en œuvre des changements afin de mieux répondre à nos attentes en matière de conformité aux pratiques commerciales.

Lignes directrices

Nous avons mis à jour nos lignes directrices en matière de surveillance afin de nous assurer que nos attentes sont en phase avec les cadres réglementaires en constante évolution et de favoriser la clarté pour les intervenants. Ce travail comprenait la publication de lignes directrices à jour dans des domaines comme :

- les [fermetures de succursales](#) et le processus de consultation publique que les IFRF doivent suivre pour veiller à ce que les consommateurs soient informés des fermetures en temps opportun
- les [encadrés informatifs](#) et les communications que les IFRF doivent fournir aux consommateurs afin qu'ils puissent facilement consulter des renseignements pertinents, comme le coût d'emprunt, les délais de grâce et les frais
- l'[accès aux services bancaires de base](#) et les circonstances dans lesquelles les banques peuvent refuser d'ouvrir un compte de dépôt de détail pour un consommateur sur le fondement qu'il sera utilisé à des fins illégales ou frauduleuses

Nous avons également publié un [cadre de consultation](#) à jour, qui établit les processus que l'Agence utilise au moment de consulter les intervenants, y compris les EFRF, sur les questions liées à son mandat.

Pleins feux

Examen thématique sur les alertes électroniques

En mars 2025, nous avons publié les résultats d'un examen thématique portant sur les alertes électroniques que les banques doivent envoyer à leurs clients pour les aider à prendre des décisions en temps utile au sujet de leurs finances, notamment pour éviter des frais inutiles. L'examen a permis de constater que ce ne sont pas tous les consommateurs qui profitaient pleinement des alertes électroniques en raison de retards, de renseignements incomplets ou d'autres problèmes. Nous avons assuré un suivi au moyen de plans d'action exigeant que certaines banques prennent des mesures correctives, ce que nous surveillons. L'on s'attend à ce que toutes les IFRF examinent les conclusions de notre rapport afin de corriger tout problème ou toute lacune rapidement. Prenez connaissance du rapport de l'ACFC [ici](#).



Plaintes des consommateurs

Pour régler une plainte, les consommateurs doivent communiquer directement avec leur institution financière. Selon la loi, les institutions financières sous réglementation fédérale (banques et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale) sont tenues d'avoir une procédure de traitement des plaintes.

Les institutions financières doivent soumettre à l'ACFC les rapports sur les plaintes qu'elles reçoivent des consommateurs. Les rapports fournissent des renseignements sommaires sur chaque dossier de plainte. En 2024-2025, les entités réglementées ont communiqué 268 718 rapports à l'ACFC.

L'information sur les plaintes des consommateurs que nous recueillons auprès des institutions financières joue un rôle important relativement à la réalisation de notre mandat. Elle nous aide à cerner les préoccupations à l'égard des pratiques commerciales des institutions financières et à recueillir de l'information sur les tendances et les nouveaux enjeux. L'information peut donner une idée des domaines qui pourraient bénéficier de politiques, de règlements, de recherches et de ressources d'éducation des consommateurs supplémentaires. Elle nous aide également à recenser les risques de non-conformité aux obligations en matière de pratiques commerciales (c'est-à-dire avec une loi, un règlement, un code de conduite ou un engagement public).

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

Produit ou service	Nombre de plaintes	Pourcentage du total
Comptes	88 252	36,1 %
Cartes de crédit	78 088	32,7 %
Cartes de débit	17 982	7,5 %
Prêts hypothécaires	14 690	6,1 %
Investissements	9 050	3,8 %
Autre	32 918	13,8 %

Les Canadiens peuvent également communiquer avec le [Centre d'information aux consommateurs](#) de l'ACFC lorsqu'ils ont des questions ou des demandes de renseignements. L'ACFC ne considère plus ces interactions avec les Canadiens comme des plaintes, comme c'était le cas dans les années passées. Ce changement a été apporté afin d'énoncer clairement la responsabilité de l'ACFC à l'égard de la surveillance du système de traitement des plaintes, ainsi que son rôle dans la prestation de services aux consommateurs. Le rôle de l'ACFC consiste à surveiller la conformité des institutions financières à leurs obligations en matière de traitement des plaintes. L'Agence ne règle pas les plaintes individuelles et n'offre pas d'indemnisation aux consommateurs.

La plupart des questions et des demandes de renseignements que l'ACFC reçoit directement de la part des Canadiens ne relèvent pas de son mandat de surveillance. Par exemple, en 2023-2024, l'ACFC a reçu 6 772 questions et demandes de renseignements. Parmi celles-ci, seulement 283 étaient liées aux mesures de protection des consommateurs dont l'ACFC surveille l'application.

Comme il est indiqué ci-dessus, le Centre d'information aux consommateurs de l'ACFC répond aux questions et aux demandes de renseignements des Canadiens en fournissant à ces derniers de l'information claire et objective sur leurs droits et responsabilités financiers. Les enjeux qui ne relèvent pas du mandat de l'ACFC sont acheminés à l'équipe de surveillance de l'Agence en vue d'un examen supplémentaire.

L'ACFC reçoit des questions et des demandes de renseignements sur divers sujets, notamment les suivants :

- **Droits des commerçants :** Demandes des entreprises concernant les renseignements que les fournisseurs de services de cartes de paiement doivent leurs divulguer.
- **Aide en matière de procédure :** Aide quant à la façon de déposer une plainte officielle auprès d'une institution financière.
- **Opérations bancaires :** Questions sur les fermetures de succursales bancaires, les changements relatifs aux services, ou les déménagements de succursales.
- **Ressources éducatives :** Demandes d'accès à des outils de littératie financière, à des documents d'éducation des consommateurs, ou à des campagnes de sensibilisation.

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'Agence recouvre ses coûts principalement en imposant des cotisations aux entités financières qu'elle surveille. En plus des revenus des cotisations, l'Agence reçoit une autorisation annuelle de dépenser une somme allant jusqu'à cinq millions de dollars pour renforcer la littératie financière des Canadiens. Pour 2024-2025, l'ACFC a reçu une autorisation législative supplémentaire d'un million de dollars afin d'appuyer le mandat élargi de superviser, administrer et faire appliquer le Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs du Canada.

Tableau 3 : Dépenses et équivalents temps plein par programme de 2024-2025

Dépenses pour 2024-2025			Équivalents temps plein (ETP) pour 2024-2025	
Programme	Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
Surveillance et mise en application	15 906 985 \$	12 271 969 \$	86	75
Littératie financière	10 775 194 \$	8 251 108 \$	50	44
Services internes	39 167 820 \$	36 644 889 \$	125	123
Total	65 849 999 \$	57 167 966 \$	261	242

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.

Les dépenses totales de l'ACFC ont été inférieures de 8,7 millions de dollars aux prévisions, essentiellement en raison d'une baisse des dépenses en personnel et en services professionnels; cette baisse a été compensée par une augmentation des dépenses en publicité.

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 2024-2025.



Annexe A : Renseignements liés au Cadre ministériel des résultats

Conformément à la [Politique sur les résultats](#) 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 2024-2025		Équivalents temps plein (ETP) pour 2024-2025	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
15 906 985 \$	12 271 969 \$	86	75

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.

Cadre ministériel des résultats (CMR)

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible pour 2023-2024	Date limite pour atteindre la cible	Résultats pour 2024-2025
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 %	2025-03-31	100 %
	Pourcentage des mesures de surveillance de l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité	Au moins 95 %	2025-03-31	99 %
	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	2025-03-31	92 %
	Pourcentage de déclarations obligatoires et d'attentes de l'ACFC satisfaites par les entités financières sous réglementation fédérale	Au moins 85 %	2025-03-31	89 %

Programme no 2 : Recherche, politiques et éducation

Ce programme renforce la littératie financière et la résilience financière des Canadiens. En collaboration avec les intervenants (c'est-à-dire par la mobilisation de l'écosystème financier), le programme se base sur des recherches et une collaboration fondée sur des données probantes pour proposer des politiques, éduquer les consommateurs et encourager les Canadiens à prendre des mesures financières bénéfiques. La portée de ce programme est couverte de manière exhaustive par la Stratégie nationale pour la littératie financière.

Dépenses pour 2024-2025		Équivalents temps plein (ETP) pour 2024-2025	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
10 775 194 \$	8 251 108 \$	50	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.

Cadre ministériel des résultats (CMR)

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible pour 2023-2024	Date limite pour atteindre la cible	Résultats pour 2024-2025
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 %	2025-03-31	72,5 %
	Pourcentage des Canadiens démontrant un bon bien-être financier	60 %	2025-03-31	56,7 %
	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)	2025-03-31	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	2025-03-31	169⁴

4 En 2023-2024, nous avons fait état de 127 initiatives de l'écosystème.



Services internes

Les programmes de l'ACFC reposent sur une solide base de conseils et de services 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 2024-2025		Équivalents temps plein (ETP) pour 2024-2025	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
39 167 820 \$	36 644 889 \$	125	123

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.