



RAPPORT ANNUEL

2025-2026



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 2026.

Also available in English under the title: **Annual Report 2025–2026.**

Table des matières

Un message de la commissaire de l'ACFC	3
L'année en chiffres	4
À propos de l'ACFC	5
Notre mission et mandat	6
Vingt-cinq ans de protection des consommateurs de produits et services financiers	7
Notre structure organisationnelle et dirigeants	8
Le contexte de la consommation en matière financière	10
Surveillance des entités sous réglementation fédérale	12
Nos résultats clés	15
1. Une approche de surveillance axée sur le risque et sur les données	15
2. Accès à des services bancaires à frais modiques	15
3. Mesures de protection renforcées pour les commerçants	15
4. Renforcement de l'efficacité de la réglementation grâce aux partenariats	16
5. Mobilisation des partenaires pour renforcer la littératie financière	17
6. Renseignements sur les comportements des consommateurs de produits et services financiers	19
7. Soutien aux Canadiennes et Canadiens dans leurs décisions financières	20
8. Information, ressources et outils financiers	20
9. Promotion et élaboration des cadres du secteur financier	23
10. Services bancaires axés sur les consommateurs	24
11. Mieux-être des employés et équité, diversité et inclusion	24
12. Données et technologie	26
13. Sécurité et intégrité des données	26
Dépenses et ressources humaines	27
Annexe A : Renseignements liés au Cadre ministériel des résultats	28
Annexe B : Rapports sur les risques et la conformité	31
Où nous travaillons et comment communiquer avec nous	32



Un message de la commissaire de l'ACFC

La dernière année a été significative pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC ou l'Agence) et pour les consommateurs de produits et services financiers partout au Canada. Elle a été ponctuée par des avancements importants sur le plan de la protection des consommateurs et des progrès pour renforcer la résilience financière des Canadiennes et des Canadiens à un moment où bon nombre d'entre eux continuent de faire face à d'importantes pressions financières.

Un cadre renforcé pour tous les consommateurs

Nous avons appuyé des priorités clés du gouvernement du Canada, lesquelles ont comme objectif le renforcement de l'abordabilité, de la protection des consommateurs et de la concurrence. Cela comprenait l'avancement des mesures visant à réduire le coût des services bancaires courants, comme la modernisation des comptes sans frais et des comptes à frais modiques, ainsi que la mise en place de nouveaux plafonds pour les frais d'insuffisance de fonds, ce qui aide à rendre les services essentiels plus abordables pour les Canadiennes et les Canadiens.

La responsabilisation en action

Grâce à notre travail de surveillance, plus de 103 millions de dollars ont été remboursés aux comptes des consommateurs et des entreprises cette année. Derrière ces chiffres se trouvent des Canadiennes et des Canadiens qui ont récupéré des frais qu'ils n'auraient jamais dû payer et qui ont obtenu réparation lorsque les institutions financières ont manqué à leurs obligations. Ces remboursements démontrent comment une surveillance efficace peut promouvoir la responsabilisation et renforcer la confiance à l'égard du marché financier.

Soutenir les Canadiennes et les Canadiens dans les moments importants

Protéger les consommateurs contre les préjudices financiers et les aider à bâtir leur confiance et leur résilience financières sont demeurés au cœur de notre travail. En renforçant notre approche axée sur le risque en matière de surveillance et en avançant la Stratégie nationale pour la littératie financière, nous avons concentré nos efforts là où ils pouvaient avoir le plus grand impact. Cela comprenait un soutien personnalisé pour les détenteurs de prêts hypothécaires en situation de vulnérabilité sur le plan financier, des interventions comportementales visant à réduire l'endettement par carte de crédit, des travaux de recherche sur les pratiques budgétaires efficaces et des initiatives ayant comme objectif de renforcer la confiance financière chez les jeunes femmes. Ces efforts ont aidé les Canadiennes et les Canadiens à mieux affronter leurs défis financiers et à prendre des décisions financières éclairées.

Contrer les risques nouveaux et émergents

Parallèlement, nous avons continué de surveiller et de gérer les risques émergents, notamment la fraude, l'intelligence artificielle et les cryptoactifs. En combinant la recherche, la surveillance, la mobilisation des intervenants et les conseils stratégiques, nous avons renforcé notre compréhension de l'incidence de ces développements sur les consommateurs et appuyé des mesures visant à faire en sorte que la protection des consommateurs demeure efficace, uniforme et fiable.

Bâtir pour l'avenir

Nous avons continué de renforcer nos capacités en investissant dans les données, la technologie et l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle. En prenant notre nouveau [Plan stratégique 2026 à 2029](#) comme guide, nous mettons l'accent sur la promotion de la confiance à l'égard du système financier du Canada en protégeant les consommateurs de produits et services financiers et en leur donnant les moyens de prendre des décisions éclairées.

Travailler ensemble pour les Canadiennes et les Canadiens

La protection des consommateurs de produits et services financiers est une responsabilité partagée. Je remercie les employés de l'ACFC ainsi que nos partenaires au Canada et à l'étranger pour leur dévouement et leur collaboration. Ensemble, nous améliorons les résultats pour les Canadiennes et les Canadiens et renforçons la confiance à l'égard du marché financier.

Vingt-cinq ans de service

En octobre 2026, l'ACFC célébrera son 25^e anniversaire. Ce jalon est l'occasion de dresser le bilan d'un quart de siècle consacré à la promotion de la protection des consommateurs et de la littératie financière, de reconnaître les contributions des employés et des partenaires, et de renouveler notre engagement à servir les Canadiennes et les Canadiens.

Shereen Benzvy Miller
Commissaire de l'ACFC

L'année en chiffres

298 entités réglementées supervisées par l'ACFC

afin d'assurer leur conformité aux obligations relatives aux pratiques commerciales.

Plus de 103 millions de dollars remboursés aux comptes de consommateurs et d'entreprises

grâce aux activités de surveillance et de mise en application de l'ACFC.

Plus de 236 000 plaintes de consommateurs signalées

par des institutions financières sous réglementation fédérale, fournissant des renseignements sur les enjeux liés aux pratiques commerciales, les préoccupations des consommateurs et les risques émergents.

413 cas de conformité à signaler évalués

à partir des rapports présentés par les entités financières sous réglementation fédérale, ce qui a permis d'identifier et d'adresser les risques potentiels pour les consommateurs.

Les Canadiennes et les Canadiens ont évité plus de 8,3 millions de dollars en pénalités et en frais

grâce aux mesures d'allègement hypothécaire offertes par les banques conformément à la ligne directrice de l'ACFC sur les prêts hypothécaires.

Plus de 70 signalements de dénonciateurs évalués

afin d'appuyer les activités de surveillance et de mise en application.

L'ACFC a célébré le 15  anniversaire du Mois de la littératie financière,

en collaboration avec des partenaires à travers le Canada.

Environ 400 intervenants mobilisés

  travers les secteurs afin de faire progresser la Stratégie nationale pour la littératie financière et de renforcer la résilience financière des Canadiennes et des Canadiens.

Plus de 1,5 million de visites sur la page Web de la campagne « Tirer le maximum de votre argent » de l'ACFC,

permettant aux Canadiennes et aux Canadiens d'accéder à de l'information et à des outils financiers fiables.

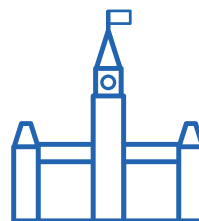
À propos de l'ACFC



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



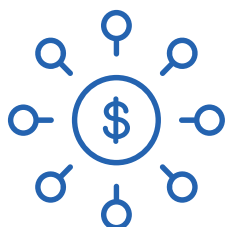
Dirigée par un commissaire qui est nommé par le gouverneur en conseil pour un mandat de 5 ans



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



Surveille les pratiques commerciales d'environ 300 [entités financières sous réglementation fédérale](#) (EFRF)¹



Surveille l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), qui est l'[organisme externe de traitement des plaintes liées aux services bancaires au Canada](#)



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



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



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



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



Est principalement financée par des cotisations annuelles imposées aux entités réglementées sous réglementation fédérale



Emploie environ 265 personnes

¹ Les EFRF 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](#)), 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 mission et mandat

Mission

Notre mission est de favoriser la confiance à l'égard du système financier du Canada en protégeant les consommateurs de produits et services financiers et en leur donnant les moyens de prendre des décisions éclairées.

Mandat

En tant qu'agence fédérale, nous avons pour mandat de protéger les droits et les intérêts des consommateurs canadiens de produits et services financiers.

Afin de remplir notre mandat, nous :

- surveillons la conformité des EFRF aux lois fédérales, aux engagements publics et aux codes de conduite liés à la protection des consommateurs
- surveillons les obligations des institutions financières en matière de traitement des plaintes ainsi que le processus indépendant d'examen des plaintes non résolues en lien avec les services bancaires
- renforçons la résilience financière des Canadiennes et des Canadiens
- suivons et évaluons les tendances financières et les enjeux émergents touchant les consommateurs au Canada
- fournissons de l'information aux Canadiennes et aux Canadiens concernant leurs droits et responsabilités, afin qu'ils puissent prendre des décisions financières éclairées
- menons des recherches que nous exploitons afin d'éclairer les cadres stratégiques et législatifs et de renforcer les mesures de protection des consommateurs de produits et services financiers.

Ces activités sont menées en collaboration avec un large éventail d'intervenants au Canada et à l'étranger, notamment des partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux.

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.



Divulcation

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 Canadiennes et 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.





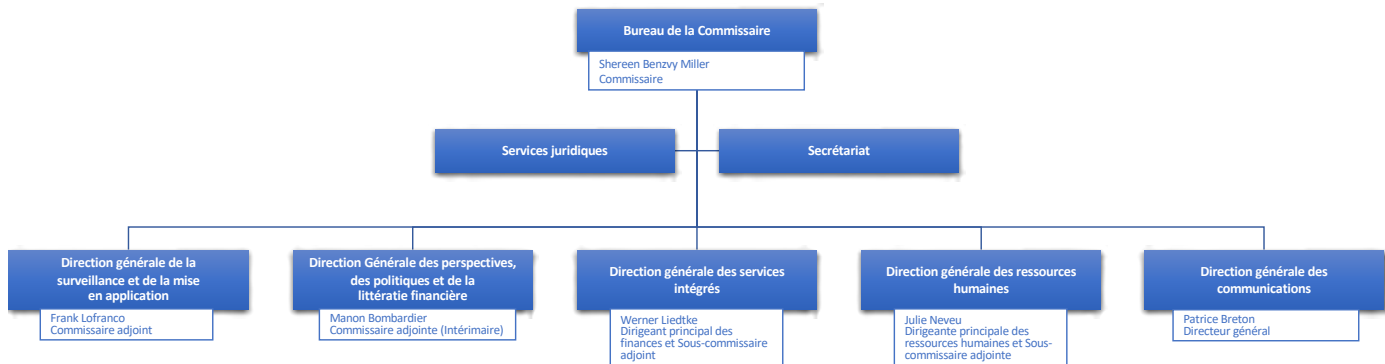
Vingt-cinq ans de protection des consommateurs de produits et services financiers

Depuis sa création en 2001, l'ACFC s'est adaptée à un contexte financier en évolution rapide tout en continuant de centrer son travail sur l'amélioration de la protection des consommateurs, le renforcement de la littératie financière et la promotion de résultats positifs pour les Canadiens.



Notre structure organisationnelle et dirigeants

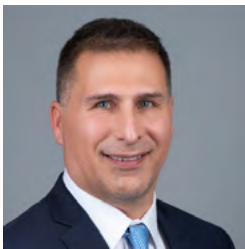
Dans le cadre du renouvellement continu de l'Agence, au cours de la dernière année nous avons entrepris une restructuration organisationnelle visant à renforcer notre façon de fonctionner et d'exécuter notre mandat. Ce changement vise à optimiser nos structures et nos processus, à recenser les gains d'efficacité conformément à l'examen exhaustif des dépenses du gouvernement du Canada et à positionner l'ACFC pour qu'elle mène ses activités comme une organisation plus harmonisée, efficace et parée pour l'avenir.



Shereen Benzvy Miller
Commissaire

La commissaire de l'Agence est nommée par le gouverneur en conseil pour un mandat de 5 ans et est chargée de rendre des décisions de manière indépendante au terme des procédures de conformité réglementaire de l'ACFC.

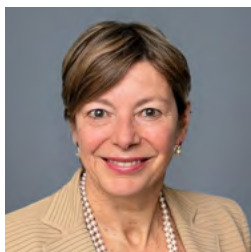
➤ Apprenez-en plus sur le [rôle de la commissaire de l'ACFC](#).



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 a pour mission de promouvoir, de surveiller et d'assurer la conformité des banques et des autres EFRF avec les mesures de protection des consommateurs. Ce travail vise principalement à protéger les consommateurs et les commerçants en accordant la priorité à la surveillance des entités financières et des questions qui présentent un risque accru de préjudice financier.

➤ Apprenez-en plus sur les [mesures de protection pour les clients des banques](#) dont l'ACFC assure la surveillance.



Manon Bombardier, Ph. D

Commissaire adjointe, Direction générale des perspectives, des politiques et de la littératie financière

La Direction générale des perspectives, des politiques et de la littératie financière de l'Agence avance les droits et les intérêts des consommateurs en produisant des données probantes et des renseignements, en façonnant des politiques et en livrant des interventions comportementales, des outils et des ressources qui appuient la prise de décisions financières éclairées. Elle mobilise les intervenants de l'écosystème et agit à titre de centre d'expertise de l'ACFC en matière de littératie financière et d'information aux consommateurs.

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



Pat Breton

Directeur général, Direction générale des communications

La Direction générale des communications de l'Agence promeut la sensibilisation du mandat de protection des consommateurs de l'Agence par des communications publiques, des canaux numériques, des services publicitaires et créatifs, des affaires parlementaires, des services linguistiques et des relations avec les médias.

- L'une des campagnes principales annuelles de l'Agence est le [Mois de la littératie financière](#), qui a lieu chaque année en novembre.



Werner Liedtke

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

La Direction générale des services intégrés de l'Agence est responsable des services d'information et de données, des solutions d'entreprise, des technologies de l'information, de la cybersécurité, de la gestion financière et des rapports organisationnels. Elle fournit également des services intégrés liés à la santé et à la sécurité, aux locaux et à l'approvisionnement.

- Lisez les [rapports de vérification et d'évaluation](#) de l'Agence pour savoir comment nous assurons une utilisation efficace et efficiente des ressources.



Julie Neveu

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

La Direction générale des ressources humaines de l'Agence fournit des programmes et des services conçus pour attirer, développer 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 une culture de diversité et d'inclusion en milieu de travail.

Le contexte de la consommation en matière financière

Les Canadiennes et les Canadiens naviguent un contexte financier en évolution rapide et de plus en plus complexe, et la hausse des coûts, l'évolution des risques de fraude et les nouvelles technologies financières contribuent à ce changement.

La présente section décrit les principales tendances que l'ACFC surveille et auxquelles elle répond.

Stress financier

Au cours de la période du rapport, les ménages canadiens sont demeurés très endettés par rapport à leur revenu, ce qui a accru leur vulnérabilité aux chocs financiers comme les pertes d'emploi ou les dépenses imprévues. Statistique Canada a signalé en mars 2026 que l'endettement des ménages a continué de dépasser le revenu disponible pour un cinquième trimestre consécutif, atteignant 1,77 \$ pour chaque dollar gagné².

Les résultats du [Suivi mensuel du bien-être financier](#) de l'ACFC renforcent ces tendances, en démontrant que bon nombre de Canadiennes et de Canadiens ont encore de la difficulté à payer leurs factures et à couvrir leurs dépenses courantes, à se constituer un fonds d'urgence ou à gérer leurs dettes persistantes.

Ces résultats font ressortir la nécessité croissante d'aider les Canadiennes et les Canadiens à renforcer leur résilience financière et à relever avec confiance les défis financiers. Elles mettent en relief la valeur des ressources, des outils et des programmes offerts par l'ACFC et ses partenaires, ainsi que le rôle que joue l'Agence pour promouvoir le traitement équitable des consommateurs et pour aider à assurer que les Canadiennes et Canadiens aient accès aux produits et services financiers qui conviennent à leurs besoins.

Indicateurs clés du bien-être financier des Canadiennes et des Canadiens, 2025³

51 % des Canadiennes et des Canadiens avaient un budget

53 % des Canadiennes et des Canadiens ont eu de la difficulté à respecter leurs engagements financiers

48 % des Canadiennes et des Canadiens n'avaient pas de fonds d'urgence

33 % des Canadiennes et des Canadiens ont emprunté de l'argent pour couvrir des dépenses courantes

26 % des Canadiennes et des Canadiens ont dépensé plus qu'ils n'ont gagné

57 % des Canadiennes et des Canadiens ont démontré un bien-être financier

² Statistique Canada, (16 mars 2026). [Le Quotidien : Comptes du bilan national et des flux financiers, quatrième trimestre de 2025](#).

³ Voir le [Tableau de bord : Bien-être financier des Canadiens. Échange pour la recherche et les données \(ÉRD\)](#) de l'ACFC pour connaître les derniers résultats et tendances.

Fraude financière

La fraude affecte plus de Canadiennes et de Canadiens que jamais, et les consommateurs perdent de l'argent en raison d'opérations non autorisées. En 2025, les Canadiennes et les Canadiens ont déclaré des pertes de 704 millions de dollars au Centre antifraude du Canada, soit une augmentation de près de 300 % depuis 2020, mais il est estimé que les pertes réelles sont beaucoup plus élevées compte tenu de la sous-déclaration.

Les travaux de recherche de l'ACFC démontrent que la fraude ne touche pas tous les Canadiennes et les Canadiens de la même façon, ce qui souligne la nécessité d'adopter des stratégies de prévention ciblées et axées sur le risque. Par exemple, les femmes et les aînés signalent couramment l'hameçonnage et l'utilisation non autorisée de cartes, tandis que les hommes sont plus vulnérables à la fraude liée aux placements.

La lutte contre la fraude est une priorité dans l'ensemble de l'écosystème financier. L'ACFC continue de collaborer avec ses partenaires pour appuyer l'élaboration de la Stratégie nationale antifraude du gouvernement du Canada, laquelle comprend des propositions de mesures réglementaires visant à mieux protéger les consommateurs lorsque leurs comptes de dépôt personnels sont compromis par des fraudeurs. Les mesures exigeraient également que les banques fournissent des données sur la fraude à l'ACFC, ce qui renforcerait les données probantes disponibles pour mieux comprendre les tendances en matière de fraude et éclairer l'élaboration de politiques.

Innovation et technologies émergentes

L'innovation transforme le marché financier. De nouveaux joueurs font leur apparition, et les institutions traditionnelles adaptent leurs modèles d'affaires grâce à des technologies comme l'intelligence artificielle. Ces progrès offrent des avantages clairs, comme un accès élargi, une efficacité accrue et des services financiers plus personnalisés.

Parallèlement, l'innovation amène de nouveaux risques, notamment liés à la fraude, aux pratiques commerciales, à la transparence et au potentiel d'exclusion. À mesure que l'écosystème évolue, il devient impératif de gérer ces risques avec soin afin de garantir que les consommateurs sont protégés et ne sont pas laissés pour compte. Cela comprend le renforcement de la sensibilisation, de l'utilisation et de la compréhension des Canadiennes et des Canadiens à l'égard des produits financiers et des technologies émergentes, afin qu'ils puissent naviguer avec confiance dans un marché de plus en plus complexe.

Dans ce contexte, l'ACFC travaille en étroite collaboration avec ses partenaires fédéraux pour surveiller les développements émergents et apporter une solide perspective des consommateurs et de la supervision relativement aux politiques et à la surveillance du secteur financier. Notre objectif est de veiller à ce que l'innovation et la protection des consommateurs progressent ensemble et donnent lieu à une protection efficace et à de meilleurs résultats pour les Canadiennes et les Canadiens.



Surveillance des entités sous réglementation fédérale

Nous utilisons une approche axée sur le risque pour promouvoir, surveiller et assurer la conformité des EFRF relativement à leurs obligations en matière de protection des consommateurs au moyen d'un éventail d'outils et d'activités, tel qu'il est décrit dans le [Cadre de surveillance](#) de l'ACFC.

Qui nous réglementons

79 banques	1 organisme externe de traitement des plaintes	43 sociétés d'assurance-vie	7 exploitants de réseaux de cartes de paiement	116 sociétés d'assurances multirisques	53 sociétés de fiducies et de prêts	Total - 298⁴ (en date de juillet 2026)
------------	--	-----------------------------	--	--	-------------------------------------	--

Promotion de la conformité

La conformité est facilitée lorsque les obligations sont clairement indiquées et largement comprises par les entités réglementées et les intervenants. L'ACFC promeut des pratiques commerciales saines et responsables en communiquant ses attentes et ses interprétations.

Nous mettons régulièrement à jour nos [lignes directrices en matière de surveillance](#) afin d'harmoniser nos attentes à l'égard de l'industrie avec les cadres réglementaires en évolution et de promouvoir la clarté pour les intervenants. En 2025-2026, ces travaux comprenaient la publication de lignes directrices mises à jour pour le nouveau [Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement](#) :

- concernant le rôle des [exploitants de réseaux de cartes de paiement](#) (ERCP) pour assurer le respect du code par les fournisseurs de services de paiement (participants) qui utilisent les réseaux des ERCP. La ligne directrice énonce les attentes de l'ACFC à l'égard des ERCP pour qu'ils assurent une surveillance efficace et imposent que les participants se conforment au code.
- concernant l'obligation des participants de communiquer des renseignements aux commerçants dans les ententes et les relevés mensuels, et de traiter les plaintes des commerçants en temps opportun.

En 2023, l'ACFC a publié une [Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles](#). La ligne directrice précise comment l'ACFC s'attend à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale offrent un soutien personnalisé aux consommateurs ayant contracté un prêt hypothécaire sur leur résidence principale et qui connaissent de graves difficultés financières. Au 31 mars 2026, les entités réglementées avaient communiqué avec plus de 180 000 détenteurs de prêts hypothécaires à risque. Cela a permis aux Canadiennes et aux Canadiens d'éviter plus de 8,31 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.

⁴ Note: Dans le tableau, la Banque Amex du Canada est comptabilisée comme une banque et un exploitant de réseaux de cartes de paiement, mais n'est comptabilisée qu'une fois dans le total des EFRF.

Surveillance de la conformité

L'ACFC identifie les problèmes de conformité potentiels au moyen de diverses sources, notamment les déclarations obligatoires des entités réglementées, les activités de surveillance, l'information transmise par les partenaires du domaine de la réglementation et la surveillance du marché. Ces renseignements nous aident à évaluer la conformité, à identifier les risques et à déterminer si des mesures de mise en application sont requises.

En 2025-2026 :

- Nous avons reçu 413 cas de conformité à signaler des entités réglementées. Chaque cas est examiné et évalué et, s'il y a lieu, mène à d'autres enquêtes pour déterminer si des mesures de surveillance ou de mise en application sont requises.
- Nous avons mené plus de 350 missions bilatérales de surveillance avec des entités réglementées, afin d'adresser les risques pour la protection des consommateurs de produits et services financiers et de formuler des attentes claires quant aux mesures à prendre, le cas échéant.
- Nous avons lancé un programme d'examen de la conformité pour évaluer comment les institutions financières gèrent des obligations particulières relatives aux pratiques commerciales. Les résultats de l'examen et les attentes relatives aux améliorations sont communiquées aux institutions, et l'ACFC surveille la mise en œuvre des mesures correctives pour renforcer la conformité et mieux protéger les consommateurs.
- Nous avons publié les résultats d'un [examen thématique](#) de la mise en œuvre par les petites et moyennes banques des obligations renforcées en matière de traitement des plaintes mises en place en 2022. Bien que les banques aient pris des mesures pour satisfaire aux nouvelles exigences, nous avons relevé plusieurs points à améliorer. Par exemple, les banques assujetties à l'examen n'ont pas traité toutes les expressions d'insatisfaction des consommateurs comme des plaintes et n'ont pas toujours traité les plaintes dans le délai prescrit de 56 jours civils. Nous surveillons la mise en œuvre des mesures correctives par les banques concernées.
- Nous avons lancé un examen de la mise en œuvre par les banques de l'obligation législative d'offrir des produits et des services financiers adaptés aux besoins et aux circonstances des consommateurs. Nous prévoyons de publier les résultats de l'examen au cours du prochain exercice.

Application de la conformité

La mise en application consiste à évaluer et à enquêter sur les manquements potentiels aux obligations relatives aux pratiques commerciales. À la suite d'une enquête, l'Agence prend les mesures appropriées en fonction des éléments probants et des conclusions de l'enquête.

En 2025-2026 :

- Plus de 103 millions de dollars ont été remboursés aux consommateurs et aux entreprises grâce à notre travail de surveillance et de mise en application.
- Nous avons ouvert 17 plans d'action et accords de conformité et en avons fermé 16 après la prise de mesures correctives. (Il arrive que l'ACFC exige que les EFRF établissent des plans d'action ou des accords de conformité pour corriger un manquement à une obligation en matière de pratiques commerciales, pour prévenir la récurrence et favoriser la conformité. La durée d'un plan d'action ou d'un accord de conformité varie, et ceux-ci peuvent commencer au cours d'un exercice financier et se terminer dans un autre.)
- Nous avons délivré 210 avis de manquement et 1 procès-verbal de violation à des EFRF à la suite de nos enquêtes sur des manquements aux obligations relatives aux pratiques commerciales. Les mesures d'application qui suivent reflètent la gravité du manquement et sont décrites dans notre [Cadre de surveillance](#).
- Nous avons examiné plus de 70 formulaires de dénonciation soumis par des employés des banques. Le [Programme de dénonciation](#) de l'ACFC met à la disposition des employés des banques un mécanisme sûr et confidentiel de dénonciation des actes répréhensibles soupçonnés en lien avec les obligations relatives aux pratiques commerciales. L'ACFC protège la confidentialité de l'identité des dénonciateurs et évalue les dénonciations afin d'éclairer ses activités de surveillance et de mise en application.
- La commissaire a publié 2 [résumés de la procédure](#) pour des violations des obligations légales commises par des EFRF. Les banques ayant commis ces manquements ont payé des sanctions administratives pécuniaires de 5,5 millions de dollars et de 4 millions de dollars, respectivement. Ces manquements mettent en évidence le préjudice financier que peuvent subir les consommateurs lorsque des renseignements clés sur les produits ne sont pas communiqués à part entière. Il est attendu que toutes les banques canadiennes examinent les résumés publiés, évaluent leur conformité et corrigent tout problème ou toute lacune en temps opportun.

Obligation de rendre compte des plaintes des consommateurs

Selon la loi, les institutions financières sous réglementation fédérale (les banques et les sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances sous réglementation fédérale) sont tenues d'avoir une procédure de traitement des plaintes. Ces institutions doivent également fournir à l'ACFC des rapports sur certaines plaintes qu'elles reçoivent de consommateurs. Les rapports fournissent des renseignements sommaires sur chaque dossier de plainte.

Pour régler une plainte, les consommateurs doivent communiquer directement avec leur institution financière. Bien que l'Agence surveille la conformité des institutions financières avec leurs obligations en matière de traitement des plaintes, elle ne résout pas les plaintes individuelles et n'offre pas d'indemnisation aux consommateurs.

En 2025-2026, l'Agence a reçu 236 324 plaintes à signaler de la part d'entités sous réglementation fédérale, soit une augmentation de 5,5 % par rapport au dernier exercice.

Le tableau suivant présente les 5 principaux produits ou services qui ont fait l'objet de plaintes auprès des entités réglementées.

Produits ou services	Nombre de plaintes	Pourcentage du total
Comptes	85 100	36,0 %
Cartes de crédit	71 988	30,5 %
Cartes de débit	18 503	7,8 %
Prêts hypothécaires	17 134	7,3 %
Investissements	9 064	3,8 %
Autre	34 072	14,6 %
Total	236 329	100,0 %

Remarque : Les totaux peuvent dépasser le nombre total de plaintes à signaler, car les plaintes individuelles peuvent être associées à plus d'un produit ou service.

L'information sur les plaintes des consommateurs que l'ACFC recueille auprès des entités réglementées nous aide à remplir 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 des renseignements concernant 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 relatives aux pratiques commerciales.

Délai prévu pour le traitement des plaintes par les banques

Selon le [Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers](#), les banques sont tenues de traiter les plaintes des consommateurs dans les 56 jours suivant leur réception. La surveillance exercée par l'ACFC démontre une amélioration constante, la proportion des plaintes traitées dans les 56 jours passant de 86 % en 2022-2023 à 95 % en 2023-2024 et à 96 % en 2024-2025 et 2025-2026. Le temps moyen requis par les banques pour traiter les plaintes a également diminué au cours de cette période, passant de 33 jours en 2022-2023 à 21 jours en 2025-2026, ce qui reflète des résultats plus opportuns pour les consommateurs.

Nos résultats clés

Cette section souligne les résultats clés que nous avons obtenus à l'égard des engagements que nous avons pris dans notre [Plan d'activités 2025-2026](#). Ces engagements sont additionnels à et bonifient les fonctions essentielles 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. Une approche de surveillance axée sur le risque et sur les données

Nous utilisons une approche axée sur le risque pour surveiller la façon dont les EFRF se conforment à leurs obligations relatives aux pratiques commerciales, en concentrant nos efforts là où le risque de préjudice financier pour les consommateurs est le plus grand. Notre surveillance vise les institutions de toutes tailles de même qu'une panoplie de modèles d'affaires. Afin de renforcer notre approche, nous avons mis au point un nouveau modèle d'évaluation des risques des pratiques commerciales, qui marque un virage important vers une approche plus axée sur les données et propre à l'entité, adaptée aux réalités des grandes et des petites entités.

Le nouveau modèle permet à l'ACFC de mieux évaluer les risques de non-conformité des EFRF, en utilisant plusieurs facteurs de risque. Il met également un plus grand accent sur les engagements continus avec l'industrie, afin de promouvoir une communication claire et transparente des attentes en matière de réglementation.

2. Accès à des services bancaires à frais modiques

Un [nouvel engagement du secteur bancaire](#) dans le cadre duquel les Canadiennes et les Canadiens ont accès à des comptes bancaires à frais modiques est entré en vigueur le 1^{er} décembre 2025⁵. Il modernise l'engagement précédent qui était en place depuis 2014. Négocié par l'ACFC, le nouvel engagement a été mis en œuvre par plusieurs institutions financières sous réglementation fédérale, dont les six plus grandes banques du Canada. Les Canadiennes et les Canadiens ont désormais accès à des comptes bancaires modernes et abordables offrant jusqu'à 50 % plus d'opérations de débit par mois, notamment les opérations les plus fréquemment effectuées, comme les transferts électroniques de fonds (p. ex. les virements Interac). Tous les Canadiennes et les Canadiens peuvent accéder à ces comptes pour un maximum de 4 \$ par mois. De plus, un plus grand nombre de groupes sont admissibles à des comptes à 0 \$ par mois, notamment les peuples autochtones et les nouveaux arrivants au Canada pendant leur première année.

Pleins feux sur

la réduction du coût des services bancaires pour les Canadiennes et les Canadiens

Cette année, l'ACFC a appuyé un [nouveau règlement](#) qui plafonne à 10 \$ les frais d'insuffisance de fonds pour les clients des banques et des coopératives de crédit sous réglementation fédérale. En vigueur depuis mars 2026 et surveillé par l'ACFC, ces changements aident les Canadiennes et les Canadiens à éviter des frais à répétition et à se protéger contre les coûts disproportionnés.

3. Mesures de protection renforcées pour les commerçants

Les commerçants canadiens qui acceptent les cartes de paiement (p. ex. les cartes de crédit et de débit) bénéficient de protections nouvelles et améliorées en vertu du [Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada](#) renouvelé, qui a été entièrement mis en œuvre en avril 2025.

⁵ En date du 31 mars 2026, les institutions financières sous réglementation fédérale énumérées ci-après ont souscrit à l'engagement modernisé relatif aux comptes à frais modiques et sans frais : Banque Alterna, Banque de Chine (Canada), Banque de Montréal, Banque CIBC, Hana Bank Canada, Banque ICICI, Banque industrielle et commerciale de Chine, Innovation Federal Credit Union, Banque Laurentienne, Banque Nationale du Canada, Banque Royale du Canada, Banque Scotia, Banque Tangerine, Banque TD.

L'ACFC surveille le code, qui donne aux commerçants plus d'information sur les frais, un accès à un processus amélioré de traitement des plaintes et une plus grande souplesse en ce qui concerne l'annulation des accords sans pénalité. Ensemble, ces améliorations permettent aux commerçants de comprendre leurs coûts, résoudre des problèmes et faire des choix qui conviennent à leur entreprise plus facilement.

Tous les principaux [exploitants de réseaux de cartes de paiement](#) (ERCP), notamment American Express Canada, Discover, Mastercard Canada, Visa Canada et Interac, ont mis en œuvre le code. Ces ERCP sont responsables de veiller au respect du code par les entreprises qui utilisent leurs réseaux, comme les entreprises de traitement de paiements et les émetteurs de cartes. L'ACFC a publié 2 lignes directrices à l'intention de l'industrie pour appuyer la mise en œuvre du code.

4. Renforcement de l'efficacité de la réglementation grâce aux partenariats

En 2025-2026, l'ACFC a approfondi sa collaboration avec ses partenaires en matière de réglementation au Canada et à l'étranger afin de mieux protéger les consommateurs dans un marché financier qui évolue rapidement. Nous avons renforcé nos partenariats existants et en avons établi de nouveaux pour favoriser le traitement équitable des consommateurs, améliorer l'échange de renseignements et nous attaquer aux risques qui touchent de plus en plus différentes juridictions.

Nous avons accordé une importance particulière au renforcement de la coopération fédérale provinciale. Cette année, l'ACFC s'est jointe au groupe de travail sur les pratiques commerciales de l'[Association des superviseurs pruden­tiels des caisses](#) (ASPC). Ce groupe de travail appuie la coordination de la surveillance, la mise en commun des pratiques exemplaires et l'harmonisation de la réglementation. L'ACFC a également fait progresser les efforts visant à officialiser les partenariats au moyen de protocoles d'entente sur des questions d'intérêt commun. Ces ententes ont pour but d'accroître l'uniformisation de la protection des consommateurs et la rapidité des réponses réglementaires dans toutes les juridictions.

Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec nos partenaires du [Comité de surveillance des institutions financières](#) (CSIF) et du [Comité consultatif supérieur](#) (CCS) pour coordonner les réponses réglementaires et établir les politiques du secteur financier. Ce travail a également favorisé l'échange de données et de renseignements entre les partenaires fédéraux et assuré l'harmonisation des mandats de surveillance et de protection des consommateurs.

Pleins feux sur

l'IA dans les services financiers

En 2025-2026, l'ACFC et d'autres organismes de réglementation financière ont fait équipe avec le Global Risk Institute pour codiriger un forum national sur les risques et les possibilités associés à l'adoption de l'intelligence artificielle (IA) dans le secteur financier. Le [rapport final](#) traite de questions liées au bien-être financier et à la protection des consommateurs, à la sécurité et à la cybersécurité, à la criminalité financière et à la stabilité financière.

Pleins feux sur

l'Observateur des risques pour les consommateurs dans le domaine financier 2026 de l'OCDE

L'ACFC a contribué au rapport [Observateur des risques pour les consommateurs dans le domaine financier 2026](#) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), dans lequel on examine les tendances et les problèmes qui touchent les consommateurs de produits et services financiers dans 60 juridictions, ainsi que les mesures pouvant être prises par les pouvoirs publics, les organismes de réglementation et les autorités de surveillance.

Chiffres clés du rapport de cette année :

- **85 %** des juridictions participantes indiquent que les escroqueries et fraudes financières constituent un des principaux risques auxquels sont confrontés les consommateurs
- **63 %** des juridictions participantes considèrent que les niveaux élevés d'endettement des consommateurs représentent un risque important
- **78 %** des juridictions participantes considèrent les cryptomonnaies et les actifs numériques comme une source de préjudice potentiel pour les consommateurs

L'ACFC contribue aux pratiques exemplaires internationales et s'appuie sur celles-ci dans le cadre de son travail avec [FINCONET](#) (le réseau international d'organismes de protection des consommateurs de produits et services financiers ; site Web disponible en anglais seulement). Au cours de la dernière année, les membres de FinCoNet se sont concentrés sur les nouveaux défis en matière de protection des consommateurs, notamment l'innovation, la numérisation, la fraude et les escroqueries, et l'utilisation des données sur les plaintes pour renforcer la surveillance. Les renseignements tirés de ces discussions informent l'approche de surveillance de l'ACFC et renforcent la protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

Nous avons également contribué aux cadres politiques réglementaires internationaux par nos engagements auprès du Groupe de travail du G20 et de l'OCDE sur la protection des consommateurs de produits et services financiers. Entre autres, nous avons contribué à la version révisée du [recueil des approches efficaces \(en anglais seulement\)](#) pour les [Principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE pour la protection financière des consommateurs \(en anglais seulement\)](#) et à l'[Observateur des risques pour les consommateurs dans le domaine financier 2026 de l'OCDE](#).

5. Mobilisation des partenaires pour renforcer la littératie financière

La [Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#) (la Stratégie nationale) en est maintenant à sa dernière année. Lancée en tant que plan quinquennal visant à créer un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour tous les Canadiennes et les Canadiens, la Stratégie nationale a servi de base commune pour la collaboration, les résultats partagés et l'apprentissage dans l'ensemble de la communauté de la littératie financière du Canada.

- **Suivi des progrès collectifs**

Afin de suivre les progrès et de mesurer les résultats dans le cadre de la Stratégie nationale, l'ACFC a présenté [Compter les changements : Plan de mesure pour la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#). Le Plan aide les membres de l'écosystème financier à adopter un même langage, en leur fournissant des définitions, des indicateurs et des cadres de résultats communs. Il les aide également à harmoniser leurs travaux avec la Stratégie nationale et à mettre en commun des mesures et des résultats. À la fin de l'exercice 2025-2026, [38 organisations avaient adopté le Plan de mesure](#) pour suivre les résultats et l'incidence de leurs initiatives en matière de littératie financière. Cet outil aide les organisations à déterminer la meilleure façon de surveiller, d'améliorer et d'évaluer les résultats financiers et la résilience des Canadiens, et à mesurer l'incidence des initiatives en matière de littératie financière.

- **Partenariats en matière de littératie financière**

L'ACFC collabore avec environ 400 intervenants de tous les secteurs pour faire progresser la Stratégie nationale, ce qui renforce son leadership dans la mobilisation de l'écosystème de la littératie financière.

Cette année, au moyen d'expériences comportementales et d'initiatives pilotes, l'Agence a continué de travailler avec des partenaires pour joindre les Canadiennes et les Canadiens qui en sont à différentes étapes de la vie, qu'il s'agisse d'étudiants et de jeunes adultes qui acquièrent de nouvelles compétences financières, d'ainés qui risquent d'être victimes de fraude et d'exploitation financière, ou de ménages qui s'efforcent de composer avec la hausse des prix. Ces initiatives ont donné des résultats concrets, en aidant les gens à épargner davantage, à gérer leurs dettes, à établir un budget efficace et à avoir une plus grande confiance à l'égard de leur situation financière. Les points saillants de

Pleins feux sur

la collaboration avec Prospérité Canada

L'ACFC a collaboré au cadre de solutions national de Prospérité Canada visant à adresser l'écart en matière d'aide financière pour les Canadiens ayant de faibles revenus. Ces travaux sont directement en lien avec la priorité de la Stratégie nationale pour la littératie financière qui consiste à [améliorer l'accès à une aide financière fiable et abordable](#). Le cadre est publié dans le rapport de Prospérité Canada intitulé [Comblant le fossé : Solutions pour combler les écarts en matière d'aide financière au Canada](#).

ces travaux sont décrits dans les sections ci-après. La mobilisation a également été réalisée par l'entremise de [réseaux nationaux et régionaux de littératie financière](#) représentant des centaines d'organisations, ainsi que de forums clés, notamment le Comité de la recherche sur la littératie financière de l'ACFC, le Comité interministériel fédéral sur la littératie financière et le Groupe de travail sur la littératie financière pour les peuples autochtones. Les renseignements tirés de ces travaux permettent d'éclairer l'évaluation et le renouvellement de la Stratégie nationale.

À l'échelle internationale, l'ACFC a contribué aux pratiques exemplaires mondiales par l'entremise du groupe de travail sur la mesure, l'évaluation et l'incidence du Réseau international sur l'éducation financière (RIEF) de l'OCDE. Elle a notamment contribué à la [boîte à outils 2026 du RIEF de l'OCDE pour mesurer la littératie, l'inclusion et le bien-être financiers \(en anglais seulement\)](#), qui comprend un questionnaire sur la littératie financière conçu pour recenser les résultats dans diverses populations.

- **Échange de recherches et de données**

En 2025-2026, l'ACFC a fait progresser sa plateforme [Échange pour la recherche et les données \(ÉRD\)](#) afin de renforcer la base de données probantes pour l'écosystème. Les développements clés comprennent le lancement d'un [tableau de bord sur le bien-être financier](#), un outil interactif permettant de suivre et de comparer les résultats entre les groupes démographiques, et l'élaboration de nouvelles histoires de données qui traduisent des résultats de sondage complexes en renseignements clairs et exploitables sur des sujets tels que [l'épargne pour les études](#), [la planification de la retraite](#), [les discussions sur la fraude](#), [l'obtention de conseils financiers](#) et [la prise de décisions liées au renouvellement hypothécaire](#). L'ACFC a continué de renforcer la plateforme ÉRD en tant qu'outil servant à échanger des données probantes, à soutenir les partenaires et à amplifier la portée et l'impact des données et des perspectives dans l'ensemble de l'écosystème financier.

Pleins feux sur

le renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada

En 2025-2026, l'ACFC a entamé le processus de renouvellement de la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#), en collaborant avec les partenaires et en évaluant les résultats en vue d'orienter la prochaine phase. Les résultats préliminaires montrent une forte participation de l'ensemble de l'écosystème de la littératie financière dans le cadre de la Stratégie nationale actuelle, les intervenants indiquant une sensibilisation de plus de 90 % et une harmonisation de plus de 80 % avec les priorités, et plus de la moitié d'entre eux faisant état de nouveaux partenariats qui découlent directement de leur participation à la Stratégie nationale.

6. Renseignements sur les comportements des consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC mène et tire part des recherches sur les tendances et les enjeux qui touchent les consommateurs de produits et services financiers afin d'informer la surveillance et de concevoir des outils, du contenu et des interventions qui protègent les consommateurs et améliorent le bien-être financier des Canadiens.

Grâce à des sondages nationaux, y compris le [Suivi mensuel du bien-être financier](#) de l'ACFC, nous suivons les habitudes de dépenses, les pratiques budgétaires, les niveaux d'endettement et la capacité des Canadiens à résister aux chocs financiers. Ces renseignements mettent en évidence des risques clés, comme le surendettement, la faible résilience financière et la littératie financière ou numérique limitée.

Voici les points saillants de 2025-2026 :

- **Lacunes dans la prise de décisions entourant les prêts hypothécaires**

Un [sondage de l'ACFC mené auprès des personnes détenant un prêt hypothécaire](#) a révélé qu'un Canadien sur cinq ne comparait pas les prêteurs au moment de contracter ou de renouveler un prêt hypothécaire, et que 13 % des détenteurs de prêt hypothécaire ne savaient pas qu'ils pouvaient négocier les conditions et les taux d'un prêt hypothécaire. Ces résultats mettent en évidence d'importantes lacunes en matière de sensibilisation, particulièrement chez les jeunes, les personnes à faible revenu et les travailleurs autonomes.

- **Obtention de conseils financiers**

L'ACFC [a publié une étude](#) montrant que les Canadiens diffèrent dans la façon dont ils recherchent et font confiance aux conseils financiers. Seuls 35 % des Canadiens disent avoir obtenu des conseils financiers au cours de la dernière année, et le taux est plus élevé chez les jeunes que chez les personnes de 35 ans et plus.

- **Connaissance et compréhension des prêts sur salaire et des cryptomonnaies stables**

L'ACFC a publié des recherches sur les [prêts sur salaire](#) et les [cryptomonnaies stables](#), qui montrent que de nombreux Canadiens ont une compréhension limitée du fonctionnement de ces produits, notamment des coûts, des risques et des mesures de protection qui y sont associés.

7. Soutien aux Canadiennes et Canadiens dans leurs décisions financières

L'ACFC applique les connaissances comportementales pour aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières et à adopter des comportements financiers positifs, ce qui mène à de meilleurs résultats. En collaboration avec des partenaires de l'ensemble de l'écosystème financier, nous concevons, mettons à l'essai et déployons des interventions peu coûteuses qui facilitent la compréhension et l'utilisation de l'information financière.

Voici les points saillants de 2025-2026 :

- **Réduction de la dette de carte de crédit**

En collaboration avec des chercheurs universitaires, l'ACFC a testé l'effet de courts incitatifs numériques encourageant les Canadiens à rembourser leur dette de carte de crédit. Les [résultats](#) indiquent que des interventions peu coûteuses peuvent aider considérablement les Canadiennes et les Canadiens à réduire leur dette de carte de crédit, et ce, à un moment où environ la moitié des Canadiennes et des Canadiens reportent le solde de leur carte de crédit d'un mois à l'autre.

- **Étude sur l'établissement d'un budget**

Une [étude longitudinale](#) a révélé que l'établissement d'un budget, même si ce n'est qu'à l'occasion, peut améliorer les résultats financiers. La recherche de l'ACFC a également montré que les personnes qui se heurtent à des obstacles à l'établissement d'un budget bénéficient d'un soutien adapté et pratique pour les aider à commencer.

- **Renforcement de la confiance financière chez les jeunes femmes**

L'ACFC a continué de déployer [une intervention d'apprentissage ludique](#) offerte aux élèves de la 6^e à la 12^e année au moyen de la plateforme technologique éducative ChatterHigh. Les résultats montrent que cette intervention permet de renforcer la littératie financière des élèves et de combler l'écart entre les sexes en matière de connaissances financières dans plusieurs domaines, tout en réduisant l'écart entre les sexes en matière de confiance financière.

8. Information, ressources et outils financiers

L'ACFC fournit des renseignements, des ressources et des outils adaptés, impartiaux et factuels qui habilitent les consommateurs à connaître leurs droits et à prendre des décisions financières éclairées. Ce travail peut ainsi également mieux faire connaître notre mandat, de même qu'étendre son rayonnement et son incidence.

Voici les points saillants de 2025-2026 :

- **Campagne publicitaire : gérer son argent dans une économie complexe**

L'ACFC a lancé une campagne nationale de publicité multimédia pour aider les Canadiennes et les Canadiens à gérer leur argent et à améliorer leur bien-être financier en période d'incertitude. Sous le thème « Tirer le maximum de votre argent », la campagne a fait la promotion de ressources et d'outils pratiques et fiables au moyen de publicités numériques, affichages et audio dans tout le pays, ce qui a entraîné plus de 1,5 million de visites du site Canada.ca/sinformer-cest-payant.



- **Célébration des 15 ans du Mois de la littératie financière**

Le [Mois de la littératie financière](#) 2025 a marqué le 15^e anniversaire de cette initiative nationale dirigée par l'ACFC à l'appui de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Dans la foulée de la campagne « Parlons d'argent » de 2024, l'ACFC a encouragé des conversations ouvertes sur l'argent, partagé des outils fiables, et mobilisé des partenaires partout au Canada pour atteindre divers publics, y compris les jeunes adultes et les Canadiennes et les Canadiens ayant un accès restreint aux services. S'appuyant sur des recherches montrant que le fait de parler d'argent renforce la confiance financière et améliore la prise de décisions, l'ACFC a fourni des trousseaux d'outils numériques adaptables qui ont été utilisés par les bibliothèques, les groupes communautaires, les associations de l'industrie et les gouvernements à l'échelle nationale. Grâce à des plateformes numériques, à des événements communautaires et à une amplification à l'échelle du gouvernement, le Mois de la littératie financière a permis de diffuser du contenu visible, accessible et crédible en matière de littératie financière à des millions de Canadiennes et de Canadiens.

Pleins feux sur

les conversations imprévisibles avec des Canadiennes et des Canadiens à propos de l'argent

Dans le cadre du Mois de la littératie financière et de sa campagne « Parlons d'argent », l'ACFC a élaboré une série de courtes vidéos « vox pop » dans lesquelles des Canadiennes et des Canadiens s'expriment franchement sur leurs opinions, leurs sentiments et leur façon de prendre des décisions à propos de l'argent. L'initiative avait pour but de normaliser les conversations sur l'argent en montrant de vraies personnes discutant ouvertement de leurs choix financiers quotidiens, de leurs inquiétudes et des compromis qu'elles font. Pour en savoir plus, visitez la [page YouTube de l'ACFC](#).

- **Information aux consommateurs**

En 2025-2026, l'ACFC a actualisé l'information à l'intention des consommateurs canadiens et des commerçants afin de les aider à comprendre leurs droits et à protéger leur argent. Il s'agissait notamment de mises à jour et de nouveaux renseignements en langage clair et simple sur :

- les [comptes à frais modiques et les comptes sans frais](#), afin de refléter l'engagement modernisé en vigueur depuis décembre 2025 en vue d'aider les Canadiennes et les Canadiens à accéder à des services bancaires courants plus abordables;
- les [limites de frais pour fonds insuffisants](#), afin d'expliquer les nouvelles règles plafonnant les frais pour fonds insuffisants à 10 \$ dans les banques sous réglementation fédérale en vue de réduire le coût des services bancaires pour les Canadiennes et les Canadiens;
- les [droits des commerçants en vertu de la version mise à jour du Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiement au Canada](#), afin d'aider les entreprises qui acceptent les paiements par carte à mieux comprendre les frais, leurs droits, le fonctionnement des paiements par carte et les options relatives aux plaintes.

Pleins feux sur

la campagne du Mois de la prévention de la fraude

La [vidéo musicale](#) du Mois de la prévention de la fraude a permis à l'ACFC de joindre des millions de Canadiennes et de Canadiens et s'est classée parmi les publications les plus populaires de l'ACFC sur Facebook, LinkedIn, Instagram et X (anciennement Twitter). L'utilisation ludique d'animaux canadiens familiers a contribué à donner vie au thème national du « crime caché » en aidant les gens à détecter la fraude tout en renforçant l'importance de la protection et du signalement.

- **Aider les Canadiens à se protéger contre la fraude**

Pendant le Mois de la prévention de la fraude (mars 2026), la campagne de l'ACFC visait à doter les Canadiennes et les Canadiens des connaissances et de la confiance nécessaires pour reconnaître la fraude, protéger leurs renseignements financiers et signaler les activités suspectes. Il s'agissait notamment de promouvoir les ressources de l'ACFC pour aider les Canadiennes et les Canadiens à :

- reconnaître la [fraude par carte de crédit](#) et la [fraude par carte de débit](#);
- savoir comment signaler une activité suspecte et [régler une transaction non autorisée](#).

- **Centre d'information aux consommateurs**

L'Agence répond aux demandes de renseignements des Canadiennes et des Canadiens par l'entremise de son Centre d'information aux consommateurs (CIC), qui fournit de l'information sur les droits des consommateurs, les produits et services financiers et les processus de traitement des plaintes des banques. Les renseignements tirés des demandes de renseignements reçues par le CIC aident l'ACFC à identifier les tendances et les enjeux émergents du marché et à informer l'élaboration d'outils et de ressources visant à favoriser le bien-être financier.

En 2025-2026, les raisons les plus courantes pour communiquer avec l'ACFC étaient la difficulté d'accès aux fonds, les problèmes de crédit et de recouvrement, et la fraude. Dans ces domaines, les préoccupations concernant le traitement des plaintes, y compris les retards et les différends non résolus, ont souvent fait l'objet de demandes de renseignements.

9. Promotion et élaboration des cadres du secteur financier

L'ACFC joue un rôle actif dans la promotion et l'élaboration des cadres du secteur financier afin de veiller à ce que les mesures de protection des consommateurs suivent l'évolution du marché. En s'appuyant sur ses recherches, ses données et son expérience en matière de surveillance, nous orientons les politiques ainsi que les initiatives législatives et réglementaires dirigées par le ministère des Finances Canada. Ce travail souligne l'importance du mandat de l'ACFC en matière de protection des consommateurs et renforce son rôle consistant à faire en sorte que les Canadiennes et les Canadiens bénéficient d'un traitement équitable, de règles claires et de mesures de protection uniformes dans l'ensemble du secteur financier.

Pleins feux sur

la promotion de l'abordabilité, de la concurrence et de la protection des consommateurs

En 2025-2026, l'ACFC a appuyé les priorités du gouvernement du Canada en lien avec l'autonomisation des consommateurs, l'abordabilité, la concurrence et l'efficacité de la réglementation, et ainsi contribué à faire en sorte que le système financier fonctionne mieux pour les Canadiennes et les Canadiens dans leur vie financière quotidienne.

Aider les Canadiens à réduire leurs frais bancaires courants

À la demande du gouvernement fédéral, l'ACFC a lancé une étude sur la structure, le niveau et la transparence des frais bancaires, afin d'améliorer la compréhension et d'aider les Canadiennes et les Canadiens à prendre des décisions financières éclairées. Les résultats devraient être publiés en 2026-2027.

Renforcement de la protection contre la fraude financière

En mars 2026, une nouvelle loi est entrée en vigueur pour obliger les banques à se doter de politiques et de procédures pour détecter et prévenir la fraude, à permettre aux consommateurs d'ajuster les paramètres de leur compte afin de mieux se protéger, et à déclarer les données relatives à la fraude à l'ACFC. L'Agence surveillera la conformité à ces exigences et utilisera les nouvelles données pour mieux comprendre les tendances en matière de fraude. Ce travail appuie l'avancement de la [Stratégie nationale antifraude](#) du gouvernement du Canada.

Promotion de la concurrence dans le secteur financier

En collaboration avec les partenaires en matière de réglementation et le ministère des Finances Canada, l'ACFC appuie les mesures annoncées dans le budget de 2025 en vue de faciliter l'admission et les activités des coopératives de crédit dans le cadre fédéral. Ces changements visent à accroître la concurrence et à élargir le choix des consommateurs, tout en maintenant de solides mesures de protection pour ces derniers.

Protection des Canadiens contre l'exploitation financière

En collaboration avec les partenaires fédéraux, l'ACFC appuie l'élaboration d'un Code de conduite pour la prévention de l'exploitation financière. Une fois le code en vigueur, l'ACFC surveillera le Code et établira des attentes claires pour aider les banques à détecter et à prévenir l'exploitation financière et à y réagir, ainsi qu'à améliorer l'accès à l'information et aux mesures de soutien pour les consommateurs touchés.

10. Services bancaires axés sur les consommateurs

Dans le budget de 2025, le gouvernement du Canada a annoncé que la responsabilité de l'application de la *Loi sur les services bancaires axés sur les consommateurs* serait déléguée à la Banque du Canada, en complément de ses activités de supervision des fournisseurs de services de paiement. L'ACFC a collaboré étroitement avec le ministère des Finances Canada et la Banque du Canada pour que la transition se fasse en douceur, en s'appuyant sur nos travaux préparatoires de conception d'un système sécurisé d'échange de données pour les Canadiennes et les Canadiens. Ces efforts contribueront à la réussite du cadre en assurant la continuité, la clarté de la réglementation et la mise en place de solides mesures de protection afin que les consommateurs puissent profiter en toute confiance des services bancaires axés sur les consommateurs à mesure qu'ils évoluent.

11. Mieux-être des employés et équité, diversité et inclusion

Tout au long de l'année, l'ACFC a continué de mettre l'accent sur la promotion d'un effectif diversifié, compétent et en santé. Nous avons amélioré le mieux-être et le perfectionnement professionnel des employés grâce à des possibilités d'apprentissage continu et à la mise en œuvre de plans d'action ciblés dans des domaines clés, notamment : les langues officielles; l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI); la santé mentale et le mieux-être; et l'accessibilité.

Voici les points saillants de 2025-2026 :

- **Apprentissage et mobilisation**

Les employés ont participé à des cours et à des séances encourageant la réflexion sur des thèmes tels que les perspectives autochtones, la lutte contre l'antisémitisme et le racisme en milieu de travail, la santé mentale et le bien-être financier.

- **Commentaires des employés**

Nous avons continué de collaborer avec les groupes d'employés, y compris le Comité consultatif sur le milieu de travail et les communautés des ambassadeurs et des ambassadrices de l'EDI et des langues officielles. Nous avons partagé les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 et organisé des séances de mobilisation pour recueillir les commentaires des employés. Ces commentaires ont directement informé les plans d'action visant à répondre aux priorités en matière de gestion des personnes et à améliorer le mieux-être en milieu de travail.

- **Sensibilisation et inclusion**

L'ACFC a souligné des événements importants, comme la Semaine de la santé mentale, la saison de la fierté, la Journée internationale des personnes handicapées, le Mois de l'histoire des Noirs et les Rendez-vous de la Francophonie.

- **Accessibilité**

L'ACFC a publié son [Plan d'accessibilité 2026-2028](#), qui énonce des mesures concrètes pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles, et pour renforcer l'égalité d'accès et l'inclusion en milieu de travail.



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 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 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2026	59,7 %	26,4 %	14,3 %	3,1 %
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.

Population selon la première langue officielle parlée

	Anglais	Français
Employés de l'ACFC au 31 mars 2024	63,7 %	36,3 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2025	64,0 %	36,0 %
Employés de l'ACFC au 31 mars 2026	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.

12. Données et technologie

L'ACFC a continué d'investir dans les outils, les compétences et les capacités nécessaires pour mieux utiliser les données et les nouvelles technologies. L'adoption responsable de l'IA était au cœur de ces efforts.

Voici les points saillants de 2025-2026 :

- le déploiement de Microsoft 365 Copilot auprès de tous les employés, qui a été soutenu par une formation continue et qui a obtenu un taux d'adoption de 95 %;
- l'exploration des possibilités d'utilisation de l'IA dans l'ensemble de l'organisation grâce à la collaboration avec d'autres ministères;
- l'autorisation d'utiliser des agents d'IA qui a été accordée aux employés afin de soutenir la productivité;
- l'application des techniques d'apprentissage automatique à l'analyse de grands ensembles de données, y compris les données sur les plaintes utilisées dans les examens de surveillance thématiques.

Ce travail fait évoluer l'ACFC de façon constante vers une organisation davantage axée sur les données. En renforçant la façon dont nous recueillons, analysons et utilisons l'information, nous améliorons notre capacité à cerner les risques émergents, à comprendre l'expérience des consommateurs en temps réel et à favoriser une prise de décisions plus rapide et plus efficace dans l'ensemble de l'Agence.

13. Sécurité et intégrité des données

Cette année, l'ACFC a continué de renforcer la façon dont elle gère et protège l'information en améliorant les pratiques de gestion de l'information, en investissant dans des outils de cybersécurité et en élargissant la formation et la sensibilisation dans l'ensemble de l'organisation. Ces efforts permettent de veiller à ce que les employés puissent utiliser les données de manière efficace et responsable, tout en protégeant les informations de nature délicate, à l'appui du mandat de l'ACFC.

Voici les points saillants de 2025-2026 :

- la sensibilisation accrue des employés aux pratiques de classification de l'information, en mettant l'accent sur la sécurité des courriels;
- la normalisation de la terminologie relative aux données dans l'ensemble de l'organisation et la continuation du passage à des approches organisationnelles;
- la formation d'un groupe de travail sur les données de référence afin de mieux cerner et gérer les données clés de l'Agence;
- la promotion des approches de traitement des données sécurisées pour soutenir les initiatives à priorité élevée, dont l'étude de l'ACFC sur les frais bancaires.

Le travail que nous avons accompli cette année permet à l'Agence de renforcer ses capacités en matière de données et d'analyse d'une manière contrôlée, sûre et durable, en ajoutant de nouvelles capacités là où elles sont nécessaires pour assurer une surveillance efficace des entités sous réglementation fédérale et pour orienter les efforts en matière d'éducation des consommateurs et de littératie financière.



Dépenses et ressources humaines

En tant qu'organisme de réglementation du secteur financier, l'ACFC offre des programmes et des 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 5 millions de dollars pour renforcer la littératie financière des Canadiens. Pour l'exercice 2025-2026, l'ACFC a reçu une autorisation législative supplémentaire de 6,5 millions de dollars afin d'appuyer son mandat élargi de superviser, d'administrer et de faire appliquer le Cadre sur les services bancaires axés sur les consommateurs du Canada. Comme il a été annoncé dans le budget de 2025, ce financement a pris fin et a été transféré à la Banque du Canada le 1^{er} avril 2026.

Dépenses et équivalents temps plein par programme de 2025-2026

Programme	Dépenses pour 2025-2026		Équivalents temps plein (ETP) pour 2025-2026	
	Dépenses prévues (\$)	Dépenses réelles (\$)	ETP prévus	ETP réels
Surveillance et mise en application	16 063 699	12 551 091	83	77
Recherche, politiques et éducation	13 160 238	10 348 313	61	55
Services internes	47 129 286	39 810 024	137	134
Total	76 353 223	62 709 428	281	266

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

Les dépenses totales de l'ACFC pour 2025-2026 ont été inférieures de 13,6 millions de dollars aux prévisions. Cet écart reflète la gestion responsable des ressources par l'Agence et de sa capacité de répondre à l'évolution des priorités, notamment la cessation des travaux liés aux services bancaires axés sur les consommateurs, la mise en œuvre de mesures découlant de l'Examen exhaustif des dépenses du gouvernement du Canada ainsi que la diminution des dépenses consacrées aux services professionnels et aux technologies de l'information. Conformément à l'engagement pris par le gouvernement dans le budget de 2025 de gérer le plus possible les réductions de personnel par attrition tout en réduisant au minimum les départs involontaires, l'ACFC a réaffecté les employés touchés par le transfert de la responsabilité des services bancaires axés sur les consommateurs à d'autres rôles au sein de l'Agence et certifiera les demandes effectuées dans le cadre du [programme d'incitation à la retraite anticipée](#) en 2026-2027.

De plus amples renseignements sur les ressources financières et humaines de l'Agence peuvent aussi être retrouvés dans [l'InfoBase du GC](#), de même que dans les états financiers de l'ACFC pour 2025-2026.



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.

Résultats réels pour la protection des consommateurs de produits et services financiers

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date limite pour atteindre la cible	Résultats pour 2025-2026
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 %	2027-03-31	100 %
	Pourcentage des mesures de surveillance de l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité	Au moins 95 %	2027-03-31	98 %
La résilience financière des Canadiens est améliorée.	Pourcentage de Canadiens démontrant des connaissances, des attitudes et des comportements financiers positifs	60 %	2027-03-31	72,4 %
	Pourcentage de Canadiens démontrant un bien-être financier	60 %	2027-03-31	57,4 %

Programme n° 1 : Surveillance et mise en application

Ce programme vise à promouvoir, à surveiller et à assurer la conformité des entités financières sous réglementation fédérale (EFRF) aux obligations en matière de pratiques commerciales établies par les textes de loi, les codes de conduite et les engagements publics.

Résultats réels pour le programme « Surveillance et mise en application »

Résultat du programme	Indicateur du résultat du programme	Cible	Date limite pour atteindre la cible	Résultats pour 2025-2026
Les EFRF respectent les dispositions législatives sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite.	Pourcentage des demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part des EFRF auxquelles on a répondu dans les délais prévus	Réponse à 80 % des demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part des EFRF dans les 30 jours civils suivant leur réception	2027-03-31	93 %
	Pourcentage de déclarations obligatoires et d'attentes de l'ACFC satisfaites par les EFRF	Au moins 85 %	2027-03-31	92 %

Dépenses pour 2025-2026		Équivalents temps plein (ETP) pour 2025-2026	
Dépenses prévues (\$)	Dépenses réelles (\$)	ETP prévus	ETP réels
16 063 699	12 551 091	83	77



Programme n° 2 : Recherche, politiques et éducation

Ce programme vise à renforcer la littératie financière et la résilience des Canadiennes et des Canadiens. Mené en collaboration avec les intervenants (notamment par la mobilisation de l'écosystème financier), il s'appuie sur la recherche fondée sur des données probantes et sur la collaboration pour proposer des politiques, éduquer les consommateurs et encourager les Canadiennes et 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.

Résultats réels pour le programme « Recherche, politiques et éducation »

Résultat du programme	Indicateur du résultat du programme	Cible	Date limite pour atteindre la cible	Résultats pour 2025-2026
Soutenir activement la résilience financière des Canadiens en mobilisant l'écosystème financier	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 de la Stratégie nationale pour la littératie financière	2027-03-31	89 %
	Nombre d'initiatives de l'écosystème (ACFC et intervenants) qui visent à contribuer à l'un des résultats cibles de la Stratégie nationale pour la littératie financière	Amélioration d'un exercice à l'autre au cours du cycle de la Stratégie nationale pour la littératie financière	2027-03-31	148 initiatives de l'ACFC + 44 initiatives de participants = 192

Dépenses pour 2025-2026		Équivalents temps plein (ETP) pour 2025-2026	
Dépenses prévues (\$)	Dépenses réelles (\$)	ETP prévus	ETP réels
13 160 238	10 348 313	61	55

Services internes

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

Dépenses pour 2025-2026		Équivalents temps plein (ETP) pour 2025-2026	
Dépenses prévues (\$)	Dépenses réelles (\$)	Planned	ETP réels
47 129 286	39 810 024	137	134

Annexe B : Rapports sur les risques et la conformité

Le processus de risque et de conformité (PRC) est une autoévaluation conçue pour aider les administrateurs généraux à vérifier que les contrôles et les pratiques sont en place pour leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités dans la loi et des politiques du Conseil du Trésor, ainsi que de gérer efficacement les risques dans leur organisation.

Au cours de l'exercice 2025-2026, l'ACFC a mené à bien son autoévaluation relative au PRC. Dans l'ensemble, les résultats de l'autoévaluation indiquent que l'Agence se conforme aux exigences et qu'elle obtient de bons résultats dans la plupart des domaines d'intérêt.

L'autoévaluation de l'ACFC a permis de cerner plusieurs points forts. Les structures de gouvernance et de surveillance sont bien établies, avec des responsabilités claires et une surveillance efficace des plans et du rendement par la haute direction. L'Agence est entièrement en conformité avec les exigences en ce qui concerne les valeurs et l'éthique ainsi que la santé et le bien-être au travail, et elle soutient ces domaines au moyen de formations ciblées, de directives claires et de mesures préventives efficaces. Les fonctions de la technologie et de la planification des services sont conformes et ancrées dans une planification pluriannuelle qui appuie la prise de décisions.

La sécurité est un point à améliorer. Même si les exigences en matière de sécurité étaient suivies et surveillées, certaines procédures et directives n'avaient pas encore été officiellement consignées au moment de l'évaluation. Depuis, l'Agence a intégré la mise à jour de ses documents et de ses processus en matière de sécurité à ses activités de planification pour 2025-2026 et 2026-2027 afin de renforcer et de formaliser les pratiques existantes.

Où nous travaillons et comment communiquer avec nous

Les employés de l'ACFC travaillent dans des bureaux modernes et entièrement accessibles, dotés des outils et de la technologie nécessaires pour appuyer leur travail, à partir de notre administration centrale située au centre-ville d'Ottawa et de notre bureau de Toronto situé dans le district financier de la ville.

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