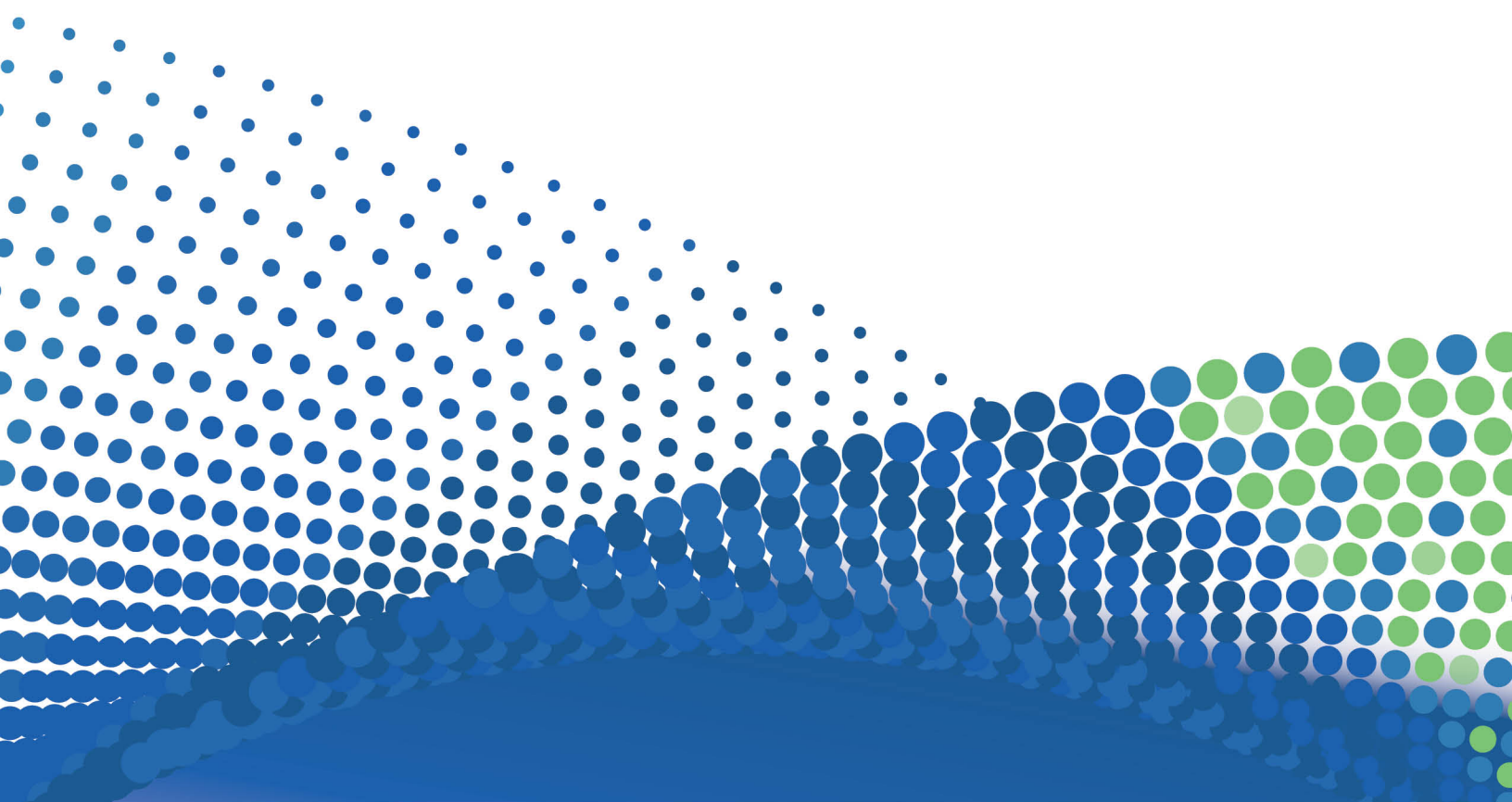




Financial Consumer
Agency of Canada

Agence de la consommation
en matière financière du Canada

PLAN D'ACTIVITÉS 2020-2021



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 commerciales sont interdites, sauf avec l'autorisation écrite de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

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

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

No de catalogue : FC2-4F-PDF (PDF électronique, français)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Finances du Canada, 2020.

Also available in English under the title: **2020-21 Business Plan**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a préparé ce plan d'activités conformément aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de plans ministériels pour les ministères et organismes du gouvernement du Canada.

Table des matières

Message de la commissaire	4
Aperçu de nos plans.....	6
Responsabilités essentielles : Faits saillants de la planification et ressources prévues.....	14
Responsabilité essentielle n° 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	14
Responsabilité essentielle n° 2 : Littératie financière	17
Services internes : Résultats prévus	19
Dépenses prévues	20
Ressources humaines prévues	22
État des résultats prospectif condensé	25
Renseignements organisationnels	26
Profil organisationnel	26
Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons	26
Cadre de présentation de rapports	27
.....	Error! Bookmark not defined.
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes	28
Dépenses fiscales fédérales	28
Coordonnées de l'organisation.....	28
Annexe A : Indicateurs de l'Agence	29
Annexe B : Définitions.....	31

Message de la commissaire

Je suis heureuse de présenter le Plan d'activités 2020-2021 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), qui fournit des renseignements sur les activités que nous prévoyons et sur la façon dont elles contribueront à la protection des consommateurs dans le cadre des interactions qu'ils ont avec les institutions financières.

Nos plans pour l'année à venir sont guidés par notre nouvelle vision : être **un chef de file et un innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et de services financiers**. Les employés dévoués de l'Agence sont unis et profondément engagés dans la réalisation de cette vision. Nos efforts combinés contribueront à garantir que les Canadiennes et les Canadiens continuent de bénéficier de normes de protection financière rigoureuses.



À l'ACFC, nous sommes déterminés à obtenir des résultats au profit des Canadiennes et des Canadiens. Afin de remplir cet engagement, nous exercerons nos rôles en matière de réglementation, d'éducation des consommateurs et de littératie financière de manière concertée afin de faire en sorte que nos efforts soient axés le plus possible sur la réalisation de notre mandat de protection des consommateurs de produits et de services financiers. Ce travail se traduit par une nouvelle structure organisationnelle et une nouvelle éthique professionnelle que nous résumons comme suit : « **Un mandat, une équipe** ».

C'est une période importante pour l'ACFC et pour la protection des consommateurs de produits et de services financiers au Canada. De nouvelles dispositions législatives de la *Loi sur les banques* visant à moderniser le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers placent les intérêts des consommateurs au cœur de la façon dont les banques font des affaires. L'Agence a également acquis de nouveaux pouvoirs pour protéger les consommateurs et ordonner aux banques de se conformer à leurs obligations en matière de pratiques commerciales. Le temps est venu de renouveler la Stratégie nationale pour la littératie financière afin de nous assurer que nous allons de l'avant en nous appuyant sur le travail que nous avons accompli depuis notre lancement en 2015 ainsi que de tirer parti des résultats des recherches les plus récentes.

Comme le montre le présent Plan d'activités, nous nous positionnons pour l'avenir en fonction de ces nouveaux développements. En nous appuyant sur nos importants acquis, nous moderniserons nos pratiques opérationnelles, guidés par l'innovation, la collaboration et les principes de bonne gestion des ressources, afin de relever les défis liés à un secteur financier en évolution rapide.

Nous nous engageons à maintenir les plus hautes normes de transparence et de responsabilité. Dans le cadre de cet engagement, l'Agence s'acquittera de son mandat cette année sans augmenter le financement par rapport aux niveaux prévus de 2019-2020.

La réalisation de nos objectifs prioritaires sera un défi ambitieux que nous sommes prêts à relever. Je vous invite à me faire part de vos commentaires sur les priorités et les initiatives présentés dans ce document. Je suis convaincue que nos interventions et nos activités contribueront non seulement à la protection des personnes, mais aussi au renforcement du secteur financier.

Judith Robertson
Commissaire

Aperçu de nos plans

Aujourd'hui, plus que jamais, la protection des consommateurs de produits et de services financiers est un élément fondamental d'un système financier sain. Les décideurs politiques du monde entier ont reconnu son importance, y compris au Canada, où le gouvernement fédéral a adopté de nouvelles dispositions législatives en 2018 pour renforcer la protection des droits et des intérêts des consommateurs lorsqu'ils traitent avec leurs banques. Le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers de la *Loi sur les banques* comprend des améliorations relatives à l'administration des banques, au comportement commercial responsable, aux recours, à la divulgation et à la transparence. De plus, cet outil législatif donnera à l'Agence de nouveaux pouvoirs pour protéger les consommateurs et renforcera son rôle en matière de littératie financière en l'intégrant dans la disposition de déclaration d'objet de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*.

Comme le montre l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2019, menée par l'ACFC tous les cinq ans, un segment croissant de la population est confronté à des défis dans la gestion de ses finances quotidiennes et de ses dettes. Cette situation se produit alors que la numérisation des finances fait de la consommation en matière financière une activité que l'on exerce de plus en plus de manière autonome. On s'attend à ce que les consommateurs assument une responsabilité accrue à l'égard du choix de produits et de services appropriés parmi un éventail d'options de plus en plus vaste.

Dans ce contexte, l'ACFC continuera d'évoluer et de moderniser ses activités. Nous le ferons dans le cadre d'une nouvelle structure organisationnelle qui permettra à l'Agence de travailler comme une équipe intégrée se concentrant sur une mission centrale : la protection des consommateurs de produits et de services financiers.

L'avenir de l'Agence sera également façonné par de nouveaux énoncés de vision et de mission qui définissent la raison d'être et l'identité de l'organisation.

NOTRE VISION

Être un **chef de file** et un **innovateur**
en matière de protection des
consommateurs de produits financiers

NOTRE MISSION



Protéger les
consomma-
teurs de
produits
et services
financiers.



Superviser
des entités
réglementées.



Éduquer les
Canadiens et
renforcer leurs
connaissances
financières.

En tant qu'organisme de réglementation du secteur financier, l'ACFC offrira des services et des programmes de grande qualité qui répondront aux besoins changeants des Canadiennes et des Canadiens, tout en assurant une saine gestion des ressources. Dans le cadre de cet engagement, l'Agence n'augmentera pas ses dépenses prévues pour 2020-2021 par rapport à 2019-2020. Comme il est indiqué ci-dessous, les dépenses se maintiendront à 38,4 millions de dollars.

Dépenses annuelles prévues de 2019-2020 à 2022-2023 (en dollars)

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues pour 2019-2020	Dépenses prévues pour 2020-2021	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023
Surveillance des EFF	8 804 416 \$	9 061 627 \$	9 629 970 \$	9 930 950 \$
Littératie financière	6 496 979 \$	6 844 238 \$	6 928 267 \$	6 845 634 \$
Sous-total	15 301 395 \$	15 905 865 \$	16 558 237 \$	16 776 584 \$
Services internes	23 111 352 \$	22 506 882 \$	24 580 903 \$	25 309 488 \$
Total	38 412 747 \$	38 412 747 \$	41 139 140 \$	42 086 072 \$

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué. Des renseignements supplémentaires sont disponibles dans [l'InfoBase du GC](#). EFF : entités financières sous réglementation fédérale.

Priorités stratégiques

Pour la période de planification 2020-2021, l'ACFC a établi quatre priorités.

➤ **Priorité n° 1 : Renforcer l'efficacité de l'ACFC en matière de réglementation**

En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC continuera de veiller à la surveillance efficace des banques et des autres entités financières sous réglementation fédérale (EFF) grâce à une approche de surveillance proactive et fondée sur le risque. Ce travail est indispensable au maintien de la confiance du public dans le système financier du Canada et requis pour faire en sorte que les Canadiens bénéficient des mesures de protection mises en place par le gouvernement du Canada.

Les objectifs stratégiques présentés ci-dessous nous aideront à respecter cette priorité.

- a) Mettre en œuvre le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (CPCPSF) dans la Loi sur les banques. Ce cadre fait partie d'une loi

adoptée en 2018 qui a donné à l'ACFC de nouveaux pouvoirs et outils pour protéger les consommateurs. Pour faciliter l'entrée en vigueur de cet outil législatif, nous allons :

- consulter régulièrement les banques et les autres entités réglementées par l'entremise de groupes de travail et d'autres mécanismes pour les aider à se conformer au CPCPSF, ce qui englobera notamment l'élaboration et la présentation d'orientations claires;
- aider le ministère des Finances dans l'élaboration et la mise au point des règlements nécessaires à l'entrée en vigueur du CPCPSF;
- actualiser les procédures et les politiques internes, y compris le Cadre de surveillance de l'ACFC, afin de tenir compte des pouvoirs et des autorités accrues de l'Agence.

b) Mettre en place et moderniser les outils de gestion de l'information et de technologie de l'information pour améliorer les activités de surveillance et de contrôle de l'ACFC. Cette année, nous comptons :

- créer un système moderne, souple et complet de gestion des cas afin de centraliser les données de l'ACFC pour tous les secteurs d'activité et rationaliser les processus opérationnels;
- mettre en œuvre une stratégie de renseignements opérationnels pour faciliter la prise des décisions, l'échange d'information et la recherche au sein de l'Agence. La stratégie aidera l'Agence à cerner les enjeux et les risques financiers qui touchent les consommateurs canadiens.

c) Effectuer une surveillance proactive et fondée sur le risque des EFF afin que l'ACFC puisse établir des priorités dans l'affectation des ressources, prévoir les risques liés aux pratiques commerciales et devenir un organisme de réglementation plus proactif. Cette année, nous comptons :

- établir et compléter les profils de pratiques commerciales de certaines institutions financières, ce qui aidera à générer des données de qualité sur les risques présents ou inhérents associés aux activités commerciales des EFF et de les analyser et permettra à l'Agence de procéder à une surveillance fondée sur les risques;
- procéder à un examen de certaines petites et moyennes banques en mettant l'accent sur leurs pratiques de vente et leurs procédures de traitement des plaintes dont les résultats seront publiés au cours de l'exercice 2021-2022;
- élaborer et mettre en œuvre une stratégie de réception des données et de hiérarchisation des priorités afin d'améliorer le travail d'application de la loi de l'Agence.

d) Créer un secrétariat au sein du bureau de la commissaire qui renforce la transparence et favorise une collaboration et un engagement efficaces. Pour respecter cet engagement cette année, l'Agence va :

- continuer à mettre en œuvre une procédure d'arbitrage transparente et adaptée. Il s'agira notamment de publier sur le site Web de l'ACFC des lignes directrices actualisées qui précisent les rôles et les responsabilités des fonctions d'enquête de l'Agence et le rôle décisionnel de la commissaire;
- procéder à un examen des engagements de l'Agence et de sa coordination avec d'autres autorités, comités et acteurs gouvernementaux, au Canada et à l'étranger, et élaborer une stratégie pour renforcer la collaboration;
- élaborer des politiques et des procédures sur l'exercice des nouveaux pouvoirs de la commissaire au titre du CPCPSF.

➤ **Priorité n° 2 : Veiller à ce que l'ACFC soit une autorité éclairée et efficace en matière d'éducation financière**

L'Agence continuera à jouer un rôle de chef de file national dans la coordination des efforts visant à renforcer le bien-être financier des Canadiennes et des Canadiens. Nous le ferons en collaborant avec un groupe diversifié d'intervenants et de partenaires de tout le pays, en mettant au point des ressources sur les produits et les services financiers et en faisant la promotion de la sensibilisation aux obligations des institutions financières et des organismes externes de traitement des plaintes.

Les objectifs stratégiques présentés ci-dessous nous aideront à respecter cette priorité.

- a) Renouveler la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada afin de mobiliser les secteurs public, privé et à but non lucratif à renforcer la littératie financière des Canadiennes et des Canadiens. Pour ce faire, nous allons :
 - mener des recherches et consulter les intervenants pour déterminer la portée d'une stratégie renouvelée en matière de culture financière et cerner les domaines prioritaires et les groupes cibles, laquelle sera élaborée et lancée à l'automne 2020.
- b) Fournir des ressources éducatives novatrices et efficaces pour aider les consommateurs à prendre des décisions financières éclairées et à sélectionner les produits et les services qui leur conviennent le mieux. Pour ce faire, nous allons :
 - évaluer les ressources éducatives actuelles en dressant un inventaire pour trouver les lacunes et éclairer l'élaboration future des ressources;
 - appliquer les pratiques d'évaluation actuelles pour mesurer l'effet et l'efficacité du contenu, des outils et des programmes en ligne de l'ACFC.
- c) Étendre la portée des outils et des programmes éducatifs de l'ACFC en travaillant avec les intervenants afin de s'assurer que les ressources de l'Agence sont largement accessibles aux Canadiennes et aux Canadiens. Pour ce faire, nous allons :

- trouver de nouveaux canaux de distribution en consultant les intervenants et en diffusant les ressources éducatives de l'ACFC pour sensibiliser les consommateurs et améliorer leur compréhension des produits et des services financiers, ce qui favorisera la prise de décisions éclairées;
- adopter de meilleures pratiques pour tenir compte des connaissances en matière d'éducation dans les exigences de supervision.

➤ **Priorité n° 3 : Investir dans l'avenir**

Pour relever les défis de demain, réagir aux progrès et aux nouvelles tendances, et jouer un rôle de premier plan dans la découverte et la communication des enjeux d'intérêt pour les consommateurs de produits et de services financiers ainsi que dans la prise de mesures pertinentes, l'Agence renforcera son expertise, optimisera ses programmes et modernisera ses pratiques.

Les objectifs stratégiques suivants permettront de réaliser cette priorité.

- a) Renforcer l'expertise et la capacité à réagir aux nouveaux développements et aux nouvelles tendances et à les anticiper, pour que l'ACFC puisse intervenir rapidement pour protéger les consommateurs, favoriser une saine conduite sur le marché et éclairer les discussions sur la politique en matière de consommation de produits et de services financiers. Cette année, nous comptons :
- continuer de contribuer par la recherche et l'expertise aux discussions et à l'élaboration de la politique en matière de consommation de produits et de services financiers au Canada et à l'échelle internationale, notamment dans des domaines comme les services bancaires axés sur les consommateurs, la création d'un cadre de surveillance des exploitants de services de paiement et la protection des données des consommateurs;
 - aider les ministres fédéraux dans la création d'un nouveau défenseur des consommateurs canadiens.
- b) Établir une approche globale et intégrée pour la fonction de recherche et d'établissement de politiques de l'ACFC afin de s'assurer que l'Agence dispose d'un processus normalisé pour cerner et prioriser la recherche dans tous les secteurs de l'organisation. Pour ce faire, nous allons :
- élaborer une feuille de route stratégique pour moderniser les fonctions de recherche et d'établissement de politiques de l'Agence, ce qui comprendra notamment un examen des nouvelles questions de recherche et de politique liées à la protection des consommateurs de produits et de services financiers et à la littératie financière;

- mettre en place un processus pour déterminer, hiérarchiser et suivre les tendances, les risques et les enjeux émergents concernant les consommateurs de produits et de services financiers;
 - continuer à mener des recherches originales pour obtenir et utiliser des connaissances comportementales afin d'améliorer le processus de prise de décision financière, ce qui comprendra une analyse plus poussée et un rapport sur l'Enquête canadienne sur les capacités financières (ECCF) de 2019, de même que l'analyse et la présentation des résultats du Canada en ce qui concerne le volet « littératie financière » du Programme international pour le suivi des acquis des élèves 2018.
- c) Mettre en place une approche de communication, de sensibilisation et de mobilisation à l'échelle de l'Agence afin de garantir que nos activités soient bien coordonnées, claires et adaptées aux divers besoins des publics cibles. Pour ce faire, nous allons :
- mettre au point une stratégie d'affaires publiques sur trois ans qui positionnera l'Agence comme un chef de file et un innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et de services financiers, laquelle définira la gamme d'activités que l'Agence mènera, recommandera des moyens d'atteindre les publics cibles par de multiples canaux et favorisera l'utilisation de messages cohérents pour veiller à ce que l'image de marque soit homogène;
 - élaborer et lancer une campagne pour marquer le 10^e anniversaire du Mois de la littératie financière en novembre 2020;
 - élaborer un plan de communication de crise qui décrira les processus que l'ACFC pourra suivre lors d'une intervention en réponse à une situation ou à un événement critique ayant des répercussions sur le secteur financier;
 - effectuer un examen des pages Web de l'ACFC en vue d'améliorer l'expérience des utilisateurs et de maximiser la visibilité de l'Agence auprès des consommateurs.
- d) Établir les bases pour devenir un organisme moderne afin de s'assurer que l'ACFC est en position de réussir dans l'avenir. Cette année, nous comptons :
- mettre en place, afin d'améliorer notre orientation stratégique, une nouvelle structure organisationnelle qui permettra d'encadrer plus efficacement les personnes, les processus et les fonctions de travail de l'Agence et comprendra de nouveaux postes de sous-commissaire et de commissaire adjoint;
 - étudier comment moderniser le lieu de travail tout en tirant parti des technologies numériques pour encourager la collaboration et la mobilité des employés, ce qui comprendra notamment l'étude de l'idée d'ouvrir un bureau à Toronto pour rapprocher l'Agence du cœur du secteur bancaire;
 - mettre en œuvre une stratégie de données et d'analyse pour améliorer la manière dont l'Agence collecte, utilise, protège et partage les données et y accède;

- élaborer un plan d'évaluation pour évaluer systématiquement les programmes, les initiatives et le travail stratégique de l'Agence, examiner la manière dont l'Agence répartit son budget de fonctionnement entre les entités réglementées, et élaborer une marche à suivre en nous fondant sur les résultats de consultations auprès de l'industrie;
- élaborer et publier un plan stratégique quinquennal qui indiquera les principaux résultats à atteindre et engagements à respecter pendant le mandat de la nouvelle commissaire;
- mettre à jour l'intranet de l'Agence pour améliorer la communication et l'échange d'informations entre les employés.

➤ **Priorité n° 4 : Tirer parti de la diversité des talents de l'ACFC**

Au fur et à mesure de son évolution, l'Agence s'efforcera d'attirer et de maintenir en poste une main-d'œuvre diversifiée et engagée ainsi que de veiller à son perfectionnement. Pour ce faire, il faudra favoriser un lieu de travail sain et respectueux qui donne aux employés les moyens d'agir et les motive à donner le meilleur d'eux-mêmes.

Les objectifs stratégiques présentés ci-dessous nous permettront de respecter cette priorité.

- a) Attirer et maintenir en poste une main-d'œuvre hautement qualifiée, diversifiée et engagée ainsi que veiller à son perfectionnement en élaborant et en fournissant des programmes et des services de ressources humaines qui visent à maximiser les contributions et le potentiel des employés. Pour ce faire, nous allons :
- poursuivre la mise en œuvre du plan d'action de l'ACFC en réponse au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux pour 2019-2012, lequel plan comprend des engagements visant à renforcer le leadership, à maximiser le rendement et le perfectionnement, à ancrer les valeurs et l'éthique et à maintenir l'engagement des employés;
 - mettre au point des initiatives stratégiques de recrutement et de promotion de l'image de marque qui renforceront l'attrait de l'Agence pour les talents de haut niveau;
 - renforcer la gestion des talents en mettant davantage l'accent sur l'apprentissage et le perfectionnement.
- b) Renforcer les éléments fondamentaux d'un lieu de travail sain, respectueux et favorisant l'autonomie qui tire parti de la richesse du bilinguisme et de la diversité et améliore le rendement de l'organisation. Pour ce faire, nous allons :
- continuer à promouvoir les valeurs et l'éthique sur le lieu de travail et à sensibiliser les employés à l'importance de la santé mentale;
 - établir des plans d'action visant les langues officielles et l'équité en matière d'emploi;

- revoir et mettre à jour la structure organisationnelle de l'Agence et la classification des emplois ainsi que les conditions d'emploi afin de pouvoir exécuter notre mandat de manière efficace.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus de l'Agence, voir la section « Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus, et principaux risques » du présent rapport.

Responsabilités essentielles : Faits saillants de la planification et ressources prévues

Le mandat de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et de services financiers. Elle y parvient de deux manières principales : en supervisant les institutions financières et autres entités sous réglementation fédérale, et en renforçant la littératie financière des Canadiennes et des Canadiens. Ainsi, les ressources budgétaires, les employés et les activités de l'Agence sont organisés autour de deux responsabilités essentielles.¹

Responsabilité essentielle n° 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Description

L'Agence réglemente les institutions financières fédérales du Canada comme les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les coopératives de crédit fédérales, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour assurer la protection des droits des consommateurs. En tant qu'organisme de réglementation, l'Agence supervise les mesures de protection des consommateurs de produits et de services financiers ancrées dans la loi, les règlements, les codes de conduite et les engagements publics. Elle utilise un modèle de surveillance axé sur le risque pour assurer le respect des lois sur la protection des consommateurs. Pour mener ses activités de conformité, l'Agence s'appuie sur divers renseignements, notamment les rapports des plaintes des consommateurs, les examens sur place, les examens de la conformité, les résultats des recherches portant sur les nouvelles tendances et questions relatives au marché, et l'information transmise par des homologues nationaux et internationaux du milieu de la réglementation.

Faits saillants de la planification

Au cours de la présente période de planification, l'Agence se concentrera sur la mise en œuvre du nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (CPCPSF) et sur la surveillance proactive et fondée sur les risques des EFF, conformément à son Cadre de surveillance (pour en savoir plus sur le CPCPSF, voir l'encadré ci-dessous). Nous prendrons également des mesures pour améliorer notre capacité à collecter des données de qualité, à suivre en temps utile les questions susceptibles d'avoir un impact sur les consommateurs et à aider les entités réglementées à se conformer à leurs obligations relatives aux pratiques commerciales.

Une autre initiative importante consistera à mettre en place un nouveau secrétariat pour aider la commissaire à exercer son rôle d'arbitre, qui consiste notamment à examiner les allégations de violation des dispositions relatives aux consommateurs et à prendre des décisions à leur

sujet. Le secrétariat s'inscrit dans le cadre de l'engagement renouvelé de l'Agence à respecter les normes les plus élevées de transparence et de responsabilisation dans l'exercice de son travail de supervision et d'application de la loi.

UN NOUVEAU CADRE DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

En 2018, le gouvernement du Canada a adopté des mesures visant à renforcer la protection des droits et des intérêts des consommateurs lorsqu'ils traitent avec leurs banques, et à améliorer la capacité de l'ACFC de protéger les consommateurs. Les changements comprennent les éléments ci-dessous.

- **Sanctions administratives pécuniaires** : La sanction administrative pécuniaire maximale pour une violation passera de 500 000 \$ à 10 millions de dollars pour les institutions financières sous réglementation fédérale, et de 50 000 \$ à 1 million de dollars pour une personne physique.
 - **Un devoir de nommer** : La commissaire de l'ACFC aura le devoir de rendre publics la nature de la violation, le nom de la personne ou de l'entité qui l'a commise et le montant de la sanction imposée.
 - **Directives de la commissaire** : La commissaire de l'ACFC aura le nouveau pouvoir d'ordonner aux banques de se conformer aux dispositions relatives aux consommateurs.
 - **Dédommagement** : Les banques auront la nouvelle obligation d'accorder un crédit ou un remboursement correspondant aux frais ou aux pénalités qui n'ont pas été divulgués ou auxquels les clients n'ont pas consenti.
 - **Amélioration du traitement des plaintes** : Les banques devront établir des procédures de traitement des plaintes qui répondront aux exigences de la commissaire de l'ACFC, et se conformer à une définition plus large du terme « plainte », qui sera défini de manière à inclure toute expression d'insatisfaction, justifiée ou non, à l'égard d'un produit ou d'un service offert, vendu ou fourni.
 - **Protection des dénonciateurs** : Les banques seront tenues de mettre en place un programme de dénonciation à l'intention de leurs employés.
 - **Procédures relatives aux produits, aux services et à la rémunération appropriés** : Les banques seront tenues de mettre en œuvre des procédures pour garantir que les produits sont adaptés à leurs clients et de former leurs employés en conséquence, et de veiller à ce que la rémunération et les incitations à la vente ne contreviennent pas à ces procédures.
 - **Conduite interdite** : Il sera interdit aux banques de profiter d'une personne, d'exercer des pressions indues ou de les contraindre à quelque fin que ce soit.
-

Ressources financières budgétaires prévues pour la surveillance des EFF (en dollars)

Dépenses prévues pour 2020-2021	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023
9 061 627 \$	9 629 970 \$	9 930 950 \$

Ressources humaines prévues pour surveiller les EFF

Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2022-2023
58	60	60

Responsabilité essentielle n° 2 : Littératie financière

Description

L'Agence a pris l'engagement de renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens en matière financière. Nous fournissons du contenu, des outils et des programmes en ligne qui contribuent à éduquer les Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions financières éclairées. Nous veillons à ce que les Canadiens soient conscients de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. L'Agence mène des recherches et favorise la sensibilisation aux questions liées à la protection des consommateurs de produits et de services financiers. En assurant la coordination et la collaboration avec des intervenants d'un bout à l'autre du pays, notamment les gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que des organisations des secteurs privé et sans but lucratif, l'Agence favorise chez les consommateurs une meilleure compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent et elle encourage les intervenants à mettre en œuvre des initiatives de littératie financière et à en faire la promotion.

Faits saillants de la planification

Au cours de la présente période de planification, l'Agence s'efforcera de rester une autorité perspicace et efficace en matière d'éducation financière. Nous élaborerons des ressources éducatives pour aider les Canadiens à gérer leurs finances personnelles et les sensibiliser aux produits et aux services financiers. De plus, nous dirigerons le renouvellement de la Stratégie nationale pour l'éducation financière en travaillant en collaboration avec les intervenants de tout le pays.

LA STRATÉGIE NATIONALE POUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE DU CANADA : 2015-2019

Dans le cadre de la mise en œuvre de la première version de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada (2015-2019), l'ACFC a travaillé en collaboration avec des intervenants de partout au pays pour aider les Canadiennes et les Canadiens à acquérir une meilleure connaissance des questions financières. Il a ciblé les situations et les besoins particuliers des personnes et des groupes en adoptant des approches, des programmes et des initiatives innovants qui ont porté sur une variété d'âges, d'étapes de la vie, d'expériences, de cultures et de lieux. Voici quelques exemples des mesures prises :

- la création de la **Base de données canadienne sur la littératie financière**, une ressource en ligne unique destinée à toute personne cherchant à développer ou à favoriser les compétences en matière de littératie financière;
- la création d'un **groupe de travail sur la littératie financière des populations autochtones** qui travaille avec les organisations autochtones pour diffuser des informations et entreprendre des initiatives qui sont menées par les communautés. Par exemple, l'ACFC, le Seven Generations Education Institute et l'Initiative de la famille Martin se sont associés en 2018 pour élaborer un projet pilote sur la littératie financière destiné aux adultes autochtones;
- la création d'un **réseau du gouvernement fédéral** d'échange de renseignements et de coordination d'efforts pour faire progresser la littératie financière dans diverses catégories démographiques, y compris chez les jeunes et les nouveaux arrivants au Canada.

La prochaine version de la stratégie, qui sera élaborée et lancée en 2020-2021, prendra appui sur ces réalisations et sur bien d'autres.

Ressources financières budgétaires prévues pour la littératie financière (en dollars)

Dépenses prévues pour 2020-2021	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023
6 844 238 \$	6 928 267 \$	6 845 634 \$

Ressources humaines prévues pour la littératie financière

Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2022-2023
38	38	38

Services internes : Résultats prévus

Description

Les Services internes sont les groupes d'activités et de ressources connexes qui viennent à l'appui de la réalisation des programmes et/ou sont nécessaires pour permettre à l'organisation de s'acquitter de ses obligations. L'Agence s'appuie sur une base solide de renseignements à l'égard d'une saine gestion financière et les conseils et les services spécialisés de ses équipes des communications, des services juridiques, des ressources humaines, de la gestion de l'information, de la technologie de l'information et de l'administration pour exercer ses responsabilités essentielles et élargir la portée de celles-ci.

Faits saillants de la planification

En 2020-2021 et par la suite, l'Agence s'assurera qu'elle est préparée et bien positionnée pour continuer à remplir son mandat dans le marché des services financiers complexe et en constante évolution d'aujourd'hui. Nous investirons dans notre succès futur en renforçant nos capacités et en développant l'expertise nécessaire pour cerner et signaler les nouveaux enjeux qui préoccupent les consommateurs de produits et de services financiers et agir en conséquence.

L'Agence continuera également à moderniser son lieu de travail tout en tirant parti des technologies numériques pour encourager la collaboration et la mobilité des employés. Un autre objectif important consistera à attirer et à maintenir en poste une équipe d'employés diversifiée et engagée et à renforcer les éléments fondamentaux d'un lieu de travail sain et respectueux.

Ressources financières budgétaires prévues pour les Services internes (en dollars)

Dépenses prévues pour 2020-2021	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023
22 506 882 \$	24 580 903 \$	25 309 488 \$

Ressources humaines prévues pour les Services internes

Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2022-2023
109	110	109

Dépenses et ressources humaines de l'Agence

Cette section donne une vue d'ensemble des dépenses et des ressources humaines prévues par l'Agence pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice à venir avec les dépenses réelles de l'exercice en cours et des exercices précédents. L'Agence utilise la méthode de la comptabilité d'exercice intégrale pour préparer et présenter ses dépenses annuelles.

Dépenses prévues

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités financières qu'elle surveille lui versent. Outre les produits générés par les cotisations, l'ACFC dispose également d'un pouvoir législatif de dépenser d'un maximum de 5 millions de dollars par année pour exercer ses activités et collaborer avec les intervenants à l'amélioration et au renforcement de la littératie financière des Canadiennes et des Canadiens.

Le tableau suivant présente les dépenses réelles, attendues et prévues pour chacune des responsabilités essentielles de l'ACFC et des Services internes.

Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses de 2017–2018	Dépenses de 2018–2019	Dépenses prévues pour 2019–2020	Dépenses attendues pour 2019–2020	Dépenses prévues pour 2020–2021	Dépenses prévues pour 2021–2022	Dépenses prévues pour 2022–2023
Surveillance des EFF	4 009 088 \$	5 094 821 \$	8 804 416 \$	6 142 995 \$	9 061 627 \$	9 629 970 \$	9 930 950 \$
Littératie financière	5 744 102 \$	6 152 592 \$	6 496 979 \$	5 391 946 \$	6 844 238 \$	6 928 267 \$	6 845 634 \$
Sous-total	9 753 190 \$	11 247 413 \$	15 301 395 \$	11 534 941 \$	15 905 865 \$	16 558 237 \$	16 776 584 \$
Services internes	11 662 489 \$	14 335 303 \$	23 111 352 \$	19 232 527 \$	22 506 882 \$	24 580 903 \$	25 309 488 \$
Total	21 415 679 \$	25 582 716 \$	38 412 747 \$	30 767 468 \$	38 412 747 \$	41 139 140 \$	42 086 072 \$

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Dans le Plan d'activités 2019-2020 de l'Agence, le montant total des dépenses prévues pour 2019-2020 s'élevait à 38,4 millions de dollars. Comme l'Agence prévoit que ses dépenses ne dépasseront pas 38,4 millions de dollars en 2020-2021, elle maintient ce montant pour le Plan d'activités 2020-2021. Les augmentations de dépenses prévues au-delà de 2020-2021 ont été calculées en tenant compte des rajustements salariaux, des augmentations au mérite, de l'inflation et des investissements liés aux immobilisations.

L'écart entre les dépenses attendues pour 2019-2020 et les dépenses prévues pour 2019-2020 est principalement dû à des retards dans la dotation en personnel et les services professionnels prévus.

Le tableau suivant calcule les besoins de financement de l'Agence en rapprochant les dépenses prévues calculées selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les besoins de financement selon la méthode de la comptabilité de caisse. Pour l'exercice 2020-2021, les dépenses nettes prévues de l'Agence s'établissent à 35,7 millions de dollars, soit 32,7 millions de dollars pour les dépenses de fonctionnement et 3 millions de dollars pour les dépenses en immobilisations.

Coût des opérations sur la base de la comptabilité de caisse (en dollars)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023
Dépenses prévues	38 412 747 \$	41 139 140 \$	42 086 072 \$
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement, mais n'ayant pas d'incidence sur les autorisations :			
Amortissement des immobilisations corporelles	(544 640 \$)	(572 053 \$)	(1 198 674 \$)
Augmentation des avantages sociaux futurs	(207 811 \$)	(221 054 \$)	(225 324 \$)
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement, mais ayant une incidence sur les autorisations :			
Acquisition d'immobilisations corporelles	3 036 112 \$	3 760 947 \$	2 613 042 \$
Dépenses brutes prévues	40 696 408 \$	44 106 980 \$	43 275 116 \$
Moins : financement public	(5 000 000 \$)	(5 000 000 \$)	(5 000 000 \$)
Dépenses nettes prévues	35 696 408 \$	39 106 980 \$	38 275 116 \$

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Ressources humaines prévues

Le tableau suivant indique les équivalents temps plein réels, attendus et prévus pour chaque responsabilité essentielle et pour les Services internes de l'ACFC.

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes

Responsabilités essentielles et Services internes	Équivalents temps plein réels en 2017-2018	Équivalents temps plein réels en 2018-2019	Équivalents temps plein attendus pour 2019-2020	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2020-2021	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2022-2023
Surveillance des EFF	25	30	36	58	60	60
Littératie financière	24	33	30	38	38	38
Sous-total	49	63	66	96	98	98
Services internes	56	65	79	109	110	109
Total	105	128	145	205	208	207

L'augmentation des équivalents temps plein pour 2018-2019 était due à la création d'une nouvelle division responsable de l'application de la loi et à l'ajout de personnel pour renforcer la capacité de l'Agence de surveiller les tendances et les enjeux émergents. L'Agence a également ajouté de nouveaux postes au sein des Services internes afin de créer une capacité interne initiale pour ses fonctions des ressources humaines et des finances, de manière à être en mesure de fonctionner plus efficacement.

Les augmentations à partir de l'exercice 2019-2020 sont dues à la capacité croissante dont l'Agence aura besoin pour mettre en œuvre le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, renforcer ses Services internes (précédemment impartis à d'autres institutions gouvernementales), renforcer les services de gestion de projets, améliorer les communications internes et moderniser les processus et les systèmes de travail. L'augmentation prévue pour le programme Littératie financière est liée à la dotation de postes vacants ayant déjà fait l'objet d'une approbation.

Analyse comparative entre les sexes plus

L'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) est une démarche bien établie dans les fonctions de recherche, de politique et d'éducation de l'Agence. Elle garantit la prise en compte d'un spectre identitaire diversifié lors de la conception des politiques, des programmes, des ressources et des outils de littératie financière. Ainsi, l'Agence peut mieux répondre aux besoins de tous les segments de la population canadienne. Par exemple, l'ACS+ a été intégrée au travail de terrain et aux recherches dans le cadre de l'enquête sur le bien-être financier en 2018, du Sondage sur les opérations bancaires des Canadiens en 2019 et de la modernisation de l'Enquête canadienne sur les capacités financières (ECCF) en 2019.

En 2020-2021, l'Agence tirera parti des pratiques exemplaires relatives à l'ACS+ dans le contexte de la littératie financière afin d'établir une approche globale et intégrée en matière de recherche, ce qui donnera lieu à l'établissement d'un processus global et normalisé de recherche qui s'applique quelle que soit la responsabilité essentielle concernée. Ainsi, l'ensemble du spectre identitaire sera pris en compte lors de l'élaboration des programmes, des politiques, des ressources et des outils destinés à protéger les consommateurs de produits et de services financiers.

Expérimentation

Pour renforcer l'efficacité de ses programmes et initiatives et en évaluer les incidences, de même que pour savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, l'Agence continuera à mettre à l'essai de nouvelles approches et à évaluer leurs résultats. Parmi les initiatives de cette année, on peut mentionner :

- un **projet pilote d'épargne des remboursements d'impôt**, qui vise à aider les particuliers à allouer immédiatement à l'épargne leurs remboursements d'impôt;
- une évaluation du nouveau **Planificateur budgétaire** de l'ACFC, un outil en ligne conçu à partir de données comportementales visant à aider les Canadiennes et les Canadiens à prioriser leurs dépenses et à prendre le contrôle de leurs finances.

Risques

L'Agence surveille les risques actuels et émergents qui pourraient nuire à sa capacité à protéger les consommateurs de produits et de services financiers. Notre gestion des risques organisationnels repose sur des fondements solides en matière de gouvernance, ce qui nous permet de réaliser des investissements ciblés tout en mettant en œuvre des mesures proactives. Il en résulte une approche équilibrée de la gestion des risques.

L'Agence a cerné un risque lié à la préparation et à la résilience en temps de crise, comme un incident bancaire majeur, une attaque terroriste, un événement cybernétique ou une catastrophe climatique. L'Agence travaille avec ses homologues intervenants du milieu de la

réglementation pour améliorer ses pratiques afin de maintenir la confiance du marché dans des conditions normales ainsi que pendant les crises.

L'Agence surveille également un risque lié à sa capacité interne à traiter les questions émergentes qui nécessitent des réponses stratégiques rapides. Elle élabore des plans d'atténuation visant notamment à pourvoir les postes vacants, à déterminer et à classer par ordre de priorité les questions émergentes dans une perspective d'avenir et à créer une nouvelle structure organisationnelle qui renforcera l'orientation stratégique.

L'Agence a également constaté un risque lié à la sécurité informatique et aux vulnérabilités qui pourraient compromettre des renseignements ou entraîner la dégradation ou l'interruption de la prestation de services. Pour atténuer ce risque, nous mettrons à jour notre gestion de l'information et notre évaluation des menaces et des risques informatiques, nous planifierons des tests de pénétration basés sur des scénarios, nous proposerons des séances de formation de sensibilisation à la sécurité aux employés, nous mettrons en œuvre des processus de mise à jour et d'autorisation de sécurité informatique et nous actualiserons les documents sur nos politiques internes.

État des résultats prospectif condensé

L'État des résultats prospectif condensé donne un aperçu général des activités de l'Agence. Les prévisions de renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

Un état des résultats détaillé (accompagné de notes, y compris un rapprochement du coût net de fonctionnement avec les autorisations demandées) est affiché sur le site Web de l'ACFC.

État des résultats prospectif condensé pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats attendus pour 2019-2020	Résultats prévus pour 2020-2021	Écart (résultats prévus pour 2020-2021 moins les résultats attendus pour 2019-2020)
Total des dépenses	30 767 468 \$	38 412 747 \$	7 645 279 \$
Total des recettes	25 767 468 \$	33 412 747 \$	7 645 279 \$
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts du gouvernement	5 000 000 \$	5 000 000 \$	0 \$

Conformément aux paragraphes 18 (3) et 18 (5.3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (la *Loi*), les coûts de fonctionnement de l'Agence (les dépenses) doivent être financés par les cotisations versées par les entités réglementées. Les activités de l'Agence sont principalement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13 (2) de la *Loi*. Cependant, l'Agence reçoit également une autorisation législative de dépenser conformément au paragraphe 13 (3) de la *Loi*.

Les cotisations que reçoit l'Agence sont calculées et facturées conformément au *Règlement sur les cotisations des institutions financières* (*Agence de la consommation en matière financière du Canada*) et à la méthode utilisée par l'Agence pour établir les cotisations des exploitants de réseaux de cartes de paiement et des organismes externes de traitement des plaintes. Ce règlement décrit les méthodes utilisées pour déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en contractant des emprunts auprès du gouvernement du Canada en vertu du paragraphe 13 (1) de la *Loi*.

Renseignements organisationnels

Profil organisationnel

Commissaire : Judith Robertson

Portefeuille ministériel : Finances

Instrument(s) habilitants : Le mandat de l'ACFC lui est conféré par la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#). La loi en question prévoit les fonctions ainsi que les pouvoirs en matière d'application de la loi et d'administration de l'ACFC, et énumère les dispositions des lois et des règlements fédéraux que celle-ci supervise.

Année d'incorporation ou de création : 2001

Raison d'être, mandat et rôle : Qui nous sommes et ce que nous faisons

Raison d'être

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

Mandat et rôles

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC protège les consommateurs en surveillant et en supervisant les institutions financières pour s'assurer que celles-ci respectent les obligations relatives aux pratiques commerciales qui leur incombent en vertu des lois et des règlements fédéraux.

L'ACFC surveille et évalue également les tendances et les enjeux pouvant avoir une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers, informe les Canadiennes et les Canadiens de leurs droits et de leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières et collabore avec les intervenants pour contribuer aux initiatives qui renforcent la littératie financière des Canadiens.

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et répertoire des programmes de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada approuvés pour 2020-2021 sont illustrés ci-dessous.

		Principale responsabilité #1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	Principale responsabilité #2 : Littératie financière
Cadre ministériel des résultats		<p>Résultats ministériels: Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les lois sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite</p>	<p>Indicateur: Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'Agence de la consommation en matière financière du Canada mène ses activités de surveillance, qui comprennent la nature de ces activités et qui sont au courant de leurs résultats</p>
			<p>Indicateur: Pourcentage des Canadiens qui renforcent leurs connaissances financières</p>
		<p>Résultats ministériels: Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières</p>	<p>Indicateur: Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'Agence de la consommation en matière financière du Canada prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité)</p>
			<p>Indicateur: Pourcentage des Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières</p>
		<p>Résultats ministériels: Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière de protection des consommateurs</p>	<p>Résultats ministériels: Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance à l'égard des questions financières</p>
		<p>Indicateur: Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière de protection des consommateurs</p>	<p>Indicateur: Pourcentage des Canadiens qui adoptent les comportements financiers souhaités</p>
		<p>Indicateur: Nombre de Canadiens rejoints grâce à l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs</p>	<p>Indicateur: Pourcentage des personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir un budget et de le respecter</p>
			<p>Indicateur: Pourcentage des personnes sans budget qui commencent à établir un budget</p>
			<p>Indicateur: Nombre de Canadiens rejoints grâce à des initiatives appuyant la Stratégie nationale en matière de littératie financière</p>
Répertoire des programmes		Programme: Surveillance et promotion	Programme: Littératie financière

Renseignements connexes sur le répertoire des programmes

Des renseignements complémentaires sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada se trouvent dans [l'InfoBase du GC](#).ⁱⁱ

Dépenses fiscales fédérales

Le Plan d'activités de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada ne contient pas d'informations sur les dépenses fiscales liées à ses résultats prévus pour 2020-2021.

Les dépenses fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances du Canada publie chaque année des estimations et des projections des dépenses fiscales fédérales dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#).ⁱⁱⁱ Ce rapport fournit des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, y compris de l'information sur les objectifs, des renseignements historiques et des renseignements sur les programmes fédéraux de dépenses connexes, ainsi que des évaluations fiscales, des rapports de recherche et une analyse comparative entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent uniquement du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9
<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

Téléphone : 1-866-461-FCAC (3222)
Télécopieur : 1-866-814-2224/613-941-1436

Annexe A : Indicateurs de l'Agence

Résultats prévus pour la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Résultat ministériel	Indicateur de résultat organisationnel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel pour 2016-2017	Résultat réel pour 2017-2018	Résultat réel pour 2018-2019
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions législatives sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et les codes de conduite.	Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'ACFC mène ses activités de surveillance, qui comprennent la nature de ces activités et qui sont au courant de leurs résultats.	80 %	2021-03-31	73 %	78 %	88 %
	Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'ACFC prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité).	100 %	2021-03-31	100 %	100 %	100 %
Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières.	Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités.	Augmentation de 5 %	2021-03-31	58 %	S.O. ¹	64.4 %
	Nombre de Canadiens auxquels l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs parvient.	Augmentation de 5 %	2021-03-31	S.O.	S.O.	S.O. ²

i Les données initiales sont tirées d'un sondage quinquennal. Un sondage de moindre envergure est maintenant effectué chaque année.

ii Pas de résultats pour 2018-2019. Des données de référence ont été établies pour 2019-2020.

Résultat ministériel	Indicateur de résultat organisationnel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel pour 2016-2017	Résultat réel pour 2017-2018	Résultat réel pour 2018-2019
Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance à l'égard des questions financières.	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leurs connaissances à l'égard des questions financières.	Augmentation de 5 %	2021-03-31	S.O. ¹	S.O. ¹	S.O. ¹
	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières.	Augmentation de 5 %	2021-03-31	S.O. ¹	S.O. ¹	S.O. ¹
	Pourcentage de Canadiens qui adoptent des comportements financiers souhaitables.	Augmentation de 5 %	2021-03-31	S.O. ¹	S.O. ¹	S.O. ¹
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir et de suivre un budget.	Augmentation de 5 %	2021-03-31	16 %	17 %	14 %
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont commencé à suivre un budget.	Augmentation de 5 %	2021-03-31	14 %	23 %	20 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à des initiatives appuyant la Stratégie nationale pour la littératie financière.	Voir la note 2	2021-03-31	S.O. ²	S.O. ²	5 679 000

i Données tirées de l'Enquête canadienne sur les capacités financières réalisée tous les cinq ans.

ii L'exercice 2018-2019 servira d'année de référence pour la nouvelle méthode de mesure de cet indicateur ; par conséquent, les objectifs n'ont pas encore été fixés.

Annexe B : Définitions

Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) (Gender-based analysis plus (GBA+))

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes et des initiatives sur les femmes, les hommes et les personnes de diverses identités de genre en tenant compte de multiples facteurs dont la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge ainsi que les handicaps de nature physique ou intellectuelle.

Cadre ministériel des résultats (Departmental results framework)

Un cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, ses résultats du ministère et ses indicateurs de résultat.

Cible (Target)

Rendement mesurable ou niveau de réussite qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre au cours d'une période en particulier. Les cibles peuvent être quantitatives ou qualitatives.

Équivalent temps plein (Full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Expérimentation (Experimentation)

Activités visant à d'abord étudier, puis à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions afin de fonder la prise de décisions sur des éléments probants et d'offrir de meilleurs résultats aux Canadiens, en apprenant ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles choses), mais est distincte de celle-ci, car elle suppose une comparaison rigoureuse des résultats. Par exemple, l'utilisation d'un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être une innovation; tester systématiquement le nouveau site Web par rapport aux outils de sensibilisation existants ou à un ancien site Web pour voir lequel conduit à un plus grand engagement, c'est de l'expérimentation.

Indicateur de rendement (Performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

Indicateur de résultat ministériel (Departmental result indicator)

Facteur ou variable qui présentent une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

Plan (Plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Priorité ministérielle (Departmental priority)

Plan ou projet qu'un ministère a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Les priorités ministérielles représentent ce qui importe le plus ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

Production de rapports sur le rendement (Performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Programme (Program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extraits, de résultats ou de niveaux de services.

Rendement (Performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

Répertoire des programmes (Program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer à l'exécution des responsabilités essentielles et aux résultats du ministère.

Responsabilité essentielle (Core responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le Ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

Résultat (Result)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultat ministériel (Departmental result)

Une conséquence ou un résultat qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

Résultat stratégique (Strategic outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Notes de fin du document

ⁱ Pour les résultats sur les indicateurs de l'Agence, voir l'annexe A.

ⁱⁱ InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>

ⁱⁱⁱ Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>