



# PLAN D'ACTIVITÉS

## 2025-2026



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 nous :

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.html](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)

N° de catalogue FC2-4F-PDF (PDF électronique, français)

ISSN 2562-590X

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Finances du Canada, mai 2025

Also available in English under the title: **Business Plan 2025–2026**

# TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE .....	4
NOTRE MANDAT ET COMMENT NOUS LE REMPLISSEONS .....	6
NOTRE CONTEXTE OPÉRATIONNEL.....	8
POINTS SAILLANTS DE NOTRE PLANIFICATION.....	12
DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES.....	20
COMMUNIQUEZ AVEC NOUS .....	25
ANNEXE A : CADRE MINISTÉRIEL DES RÉSULTATS .....	26
ANNEXE B : PLAN D'ÉVALUATION .....	31

## Message de la commissaire



En novembre 2024, j'ai été nommée commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC ou l'Agence). C'est un honneur pour moi de diriger une organisation dotée d'un mandat aussi important qui compte pour toute la population canadienne. Qu'ils ouvrent un compte bancaire, obtiennent un prêt hypothécaire ou cherchent à mieux comprendre l'évolution du marché actuel, les consommateurs peuvent compter sur nous pour protéger leurs droits et leurs intérêts financiers, et améliorer leur résilience et leur bien-être financiers.

Lorsque les consommateurs sont protégés, cette protection instaure la confiance dans les institutions financières, ce qui, à son tour, contribue à la stabilité prudentielle de même qu'à la sécurité et à la solidité du système financier. Ce sont là les principes qui sous-tendent notre mandat et orientent notre travail. Ils tiennent compte du fait que la protection des consommateurs est le premier facteur à prendre en considération lorsqu'il s'agit de stabilité financière.

Le secteur financier évolue rapidement, et les consommateurs font face à de nombreuses occasions et à de nombreux défis dans leurs vies financières. L'Agence renforce et améliore sa capacité à protéger les consommateurs et les aide à devenir plus résilients sur le plan financier, mettant l'accent sur les personnes qui se trouvent dans une situation de vulnérabilité. Je suis très impressionnée par le travail que nous accomplissons pour changer les choses dans la vie des Canadiens.

Nous sommes constamment à la recherche de façons d'améliorer notre empreinte et de soutenir l'écosystème financier. Dans les services bancaires axés sur les consommateurs, nous jouons un rôle de premier plan dans l'avancement des mesures de protection pour les consommateurs et nous nous efforçons de donner à ces derniers les moyens de mieux gérer leurs finances et d'améliorer leurs résultats financiers, tout en veillant à ce que leurs données soient protégées.

Les activités prévues en 2025-2026 rendent compte de l'engagement à réagir aux changements qui nous entourent. Notre mandat s'élargit, et nous continuerons de prioriser notre travail en conséquence et d'établir les priorités au besoin.

Nous nous efforcerons de poursuivre :

- la surveillance active de la conformité des banques aux mesures de protection améliorées pour les consommateurs prévues dans le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers;
- le renforcement de la résilience et de la littératie financières de la population canadienne grâce à la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026;
- la mise en œuvre du Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs du Canada et la collaboration avec l'industrie et d'autres intervenants pour préparer son lancement;
- l'amélioration de notre efficacité opérationnelle et de notre résilience, en tirant parti de données et de nouvelles technologies, en protégeant nos renseignements, en favorisant une main-d'œuvre diversifiée, inclusive et productive, et en renforçant notre capacité à collaborer et à promouvoir notre travail.

Nous sommes impatients de présenter les progrès réalisés qui témoignent de notre incidence. À compter du prochain exercice, nous publierons également chaque année les mesures correctives des entités réglementées offertes aux consommateurs pour corriger les préjudices financiers causés par le non-respect des dispositions visant les consommateurs. Ces nouveaux rapports, découlant de notre travail de surveillance et de mise en application, contribueront à la collecte croissante de données et aux études que nous élaborons et communiquons à la population canadienne.

Alors que j'entre dans mes nouvelles fonctions de commissaire, je suis reconnaissante de pouvoir compter sur le soutien d'un groupe de personnes aussi dévouées et talentueuses qui accordent une grande importance au mandat de l'Agence. Je suis également convaincue que les activités décrites dans le plan nous permettront de continuer à exceller et à nous appuyer sur nos solides réalisations.

Shereen Benzvy Miller  
Commissaire de l'ACFC

# Notre mandat et comment nous le remplissons

Notre mandat est de protéger les droits et les intérêts des consommateurs canadiens de produits et services financiers, ce que nous accomplissons de deux façons principales :

- en surveillant la conformité des [entités financières sous réglementation fédérale](#) aux mesures de protection des consommateurs;
- en renforçant la littératie financière de la population canadienne.

En 2024, l'Agence a reçu un nouveau mandat : superviser les services bancaires axés sur les consommateurs et veiller à leur application.

Dans le cadre de notre mandat, nous surveillons et évaluons les tendances financières et les nouvelles questions en matière de consommation, nous sensibilisons le public au marché financier et nous élaborons des études et des ressources pour éduquer les consommateurs afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées et renforcer leur résilience et leur bien-être financiers. Ces activités sont menées en collaboration avec un large éventail d'intervenants, notamment des groupes de consommateurs et des organismes gouvernementaux, réglementaires et communautaires, au Canada et à l'étranger.

Notre travail est essentiel pour instaurer la confiance des consommateurs dans les institutions financières, ce qui contribue au maintien de la sécurité et de la stabilité du système financier canadien.

- Apprenez-en davantage sur [comment l'ACFC protège les consommateurs de produits et services financiers](#)

## Quelles sont les mesures de protection des consommateurs?

Les mesures de protection des consommateurs sont énoncées dans [les lois, les engagements publics et les codes de conduite](#). Elles aident à prévenir les préjudices financiers aux consommateurs et favorisent un marché financier équitable. Elles comprennent les droits des Canadiens de recevoir des produits et services bancaires qui conviennent à leurs besoins financiers et de déposer une plainte auprès des institutions financières. Apprenez-en plus sur le sujet [ici](#) et [ici](#).

## Principaux faits au sujet de l'Agence

-  L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été établie en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers au Canada
-  Elle est dirigée par un ou une commissaire qui est nommé(e) par le gouverneur en conseil pour un mandat de 5 ans
-  Elle rend des comptes chaque année au Parlement par l'entremise du ministre des Finances
-  Elle surveille les pratiques commerciales de plus de 300 [entités financières sous réglementation fédérale](#)
-  Elle protège les droits des entreprises canadiennes qui acceptent les paiements par carte de crédit et de débit
-  Elle élabore et met en œuvre la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#) du Canada en collaboration avec des intervenants de l'écosystème financier
-  Elle a reçu le nouveau mandat en 2024 de superviser et de faire appliquer les services bancaires axés sur les consommateurs
-  Elle fournit de l'information, des ressources et des outils aux consommateurs de produits et services financiers sur le site [Canada.ca](#)
-  Elle collabore avec [des partenaires et des collaborateurs](#) canadiens et internationaux
-  Elle est principalement financée au moyen de cotisations annuelles imposées aux entités réglementées
-  Elle emploie environ 245 employés à temps plein

# Notre contexte opérationnel

Nos plans et nos activités sont façonnés dans notre environnement opérationnel par des facteurs externes et internes.

À l'externe, le contexte financier, économique et géopolitique reste complexe. Des vagues de changement créent des occasions et des risques pour les consommateurs de produits et services financiers, nécessitant la prise de mesures proactives et réactives par les organismes de réglementation et les éducateurs financiers comme l'ACFC.

À l'interne, nous sommes déterminés à nous améliorer en continu. Afin de planifier et d'exécuter efficacement notre mandat de protection des consommateurs, nous nous adaptons et réagissons au changement de la dynamique du secteur financier, nous adoptons des technologies émergentes et favorisons la création d'un environnement de travail souple, diversifié et inclusif pour nos employés.

Alors que nous continuons à nous préparer pour les défis qui caractérisent notre environnement opérationnel et à les relever, nos priorités sont les suivantes :

- surveiller les risques auxquels les consommateurs de produits et services financiers sont confrontés et y faire face;
- tirer parti des technologies numériques pour renforcer la résilience et le bien-être financiers;
- moderniser notre milieu de travail et soutenir les personnes qui y travaillent.

## Risques auxquels les consommateurs de produits et services financiers sont confrontés

Voici certains des principaux secteurs de risque pour les consommateurs de produits et services financiers que nous surveillons :

- **Les changements économiques négatifs**, comme la récente période de hausse des dépenses liées au logement et des taux d'intérêt, qui peuvent être une source d'incertitude et de stress financiers pour les consommateurs.
- **Les progrès technologiques et les nouveaux modèles opérationnels** qui devancent l'élaboration des règlements et qui font en sorte que des produits plus risqués sont plus accessibles, ce qui peut entraîner un manque de protection des consommateurs.
- **Les pratiques commerciales** des institutions financières qui causent un préjudice financier aux consommateurs, comme une offre de produits et de services qui ne sont pas convenables et des renseignements qui ne sont pas communiqués ou communiqués inefficacement.
- **Les fraudes financières croissantes** qui sont de plus en plus sophistiquées et qui causent un préjudice grave aux consommateurs, y compris le fait pour une personne d'être tenue responsable de transactions financières frauduleuses.
- **Le manque de confiance, de compétences et de connaissances financières et numériques** qui nuit à la capacité des consommateurs à prendre des décisions financières éclairées dans le marché financier complexe d'aujourd'hui.
- **Les événements liés à la cybernétique, les catastrophes naturelles et autres désastres** qui ont une incidence sur la stabilité financière et le bien-être des consommateurs.

Nous utilisons une variété d'outils et d'activités pour surveiller et atténuer efficacement les risques pour les consommateurs de produits et services financiers, notamment :

**Surveillance des pratiques commerciales des entités financières sous réglementation fédérale (EFRF) :** en tant qu'organisme de réglementation, nous reconnaissions que la surveillance des obligations relatives aux pratiques commerciales des EFRF doit rester réactive et proactive dans un marché financier qui évolue et innove rapidement. Ce travail aide les consommateurs à bénéficier des dispositions visant les consommateurs qui favorisent des pratiques commerciales équitables. Ils permettent également :

- de maintenir la confiance dans le système financier, de soutenir l'intégrité et la stabilité du marché, et de favoriser une concurrence équitable entre les institutions financières;
- de générer des renseignements sur la surveillance qui orientent les priorités en matière de politique publique et les initiatives réglementaires.

Nous utilisons une approche de surveillance fondée sur les risques en ce qui concerne le double objectif de prioriser :

- les entités qui présentent un risque plus élevé de non-conformité aux dispositions visant les consommateurs;
- les enjeux qui risquent davantage de causer un préjudice financier aux consommateurs.

Nos trois piliers de surveillance sont la promotion, la surveillance et la mise en application de la conformité des entités réglementées aux dispositions visant les consommateurs qui s'appliquent à elles. Notre surveillance des normes plus élevées de protection des consommateurs, présentées conformément au [Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers](#) qui est entré en vigueur en juin 2022, continue d'orienter notre travail.

**Études de consommation :** pour orienter et faire avancer les objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière, et pour obtenir des renseignements sur les besoins, les préférences, les défis, les obstacles et les expériences des consommateurs de produits et services financiers, nous menons des études novatrices de pointe dans une optique comportementale et dans une optique [d'analyse comparative entre les sexes plus](#) (ACS+).

Ce travail nous permet :

- de répondre aux différents besoins de la population canadienne par la conception et la prestation d'initiatives et de programmes de littératie financière ciblés, de renseignements, d'outils et de programmes en collaboration avec nos intervenants de l'écosystème;
- d'accroître les résultats financiers positifs en menant des interventions et des expériences comportementales effectuées directement auprès des consommateurs et conçues pour les aider à prendre des décisions éclairées;
- de soutenir l'élaboration de politiques et de modifications législatives et réglementaires visant à mieux protéger les consommateurs et à défendre leurs intérêts.

## Pleins feux sur les interventions

Selon de récentes recherches, de nombreux Canadiens ont de la difficulté à respecter leurs engagements financiers. En réponse, certaines de nos récentes interventions visent à accroître l'épargne d'urgence des ménages, à promouvoir le remboursement des dettes des consommateurs et à renforcer la confiance financière des consommateurs, en particulier chez les filles et les jeunes femmes.

**Surveillance des retombées sur le secteur financier** : nous surveillons activement les changements et les perturbations qui surviennent dans l'environnement, y compris les incidents majeurs dans le secteur financier et d'autres événements qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs et la stabilité financière. Cet aspect de notre travail est accompli en collaboration avec d'autres organismes de surveillance, dont des membres du Comité de surveillance des institutions financières.

Ces activités de surveillance nous permettent :

- de mettre en œuvre des mesures proactives en réponse aux risques cernés;
- d'orienter d'éventuelles réponses en matière de politiques, de superviser les institutions financières et de mener des initiatives d'éducation des consommateurs;
- de fournir en temps opportun des renseignements exacts aux consommateurs de produits et services financiers et aux institutions financières par différents moyens de communication, y compris les médias sociaux et le site de [Canada.ca](http://Canada.ca).

**Communication et collaboration avec les intervenants** : nous jouons un rôle de chef de file dans la protection des consommateurs de produits et services financiers ainsi que dans la promotion de leurs droits et intérêts en travaillant en partenariat avec un large éventail d'intervenants, tant au Canada qu'à l'échelle internationale. Ces relations permettent l'échange de connaissances et de perspectives entre les principaux intervenants de l'écosystème au sujet des tendances, des pratiques exemplaires et des risques émergents dans le secteur financier.

En coordonnant nos activités avec les intervenants, nous pouvons mieux réagir face aux risques pour les consommateurs et les atténuer, en plus de contribuer davantage aux initiatives qui renforcent la résilience et le bien-être financiers des Canadiens et de les appuyer.

## Tirer parti des technologies numériques pour renforcer la résilience et le bien-être financiers

En tant qu'Agence, nous nous engageons à tirer pleinement parti des analyses de données pour acquérir une compréhension approfondie des changements qui surviennent dans le contexte financier et qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers.

Ainsi, nous sommes en mesure :

- d'améliorer nos évaluations continues des renseignements déclarés par les institutions financières;
- de traiter et d'analyser d'importants volumes de données pour déterminer les tendances et les modèles qui peuvent avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers;

- d'échanger des idées avec les intervenants, y compris les décideurs, les institutions financières et le public, pour accroître la transparence et la sensibilisation à l'égard des risques dans l'ensemble de l'écosystème financier.

Au moyen de la collecte et de l'analyse systématiques des données, nous améliorons notre capacité à protéger les consommateurs et à renforcer leur bien-être financier dans un environnement numérique en évolution rapide.

## Moderniser notre milieu de travail et soutenir les employés qui y travaillent

Nous avons pris l'engagement de moderniser nos activités et continuons à renforcer nos programmes et nos initiatives de gestion des personnes. Nous voulons ainsi nous assurer que notre milieu de travail et notre effectif sont efficaces, diversifiés et souples.

Pour ce faire, nous :

- encourageons l'apprentissage continu en offrant des occasions de perfectionnement professionnel, de formation et d'amélioration des compétences pour aider les employés à s'adapter à l'évolution des demandes;
- favorisons l'innovation en créant une culture qui accorde de la valeur à la créativité, à l'expérimentation et à l'échange de nouvelles idées;
- assurons une communication efficace en maintenant des canaux ouverts et transparents pour la rétroaction, la collaboration et l'échange d'idées à tous les niveaux de l'organisation;
- évaluons et adaptons les pratiques régulièrement pour veiller à ce qu'elles continuent d'être efficaces et de cadrer avec l'environnement public.

Ces mesures nous permettront de comprendre les changements qui surviennent dans le contexte financier et qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs.

# Points saillants de notre planification

Les plans et les activités de l'Agence sont soutenus par les services internes et s'articulent autour de deux programmes ainsi que de notre nouveau mandat de mise en œuvre du Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs du Canada.

## Programme de surveillance et de mise en application

Notre programme de surveillance et de mise en application vise à promouvoir, à surveiller et à assurer la conformité des entités financières sous réglementation fédérale (EFRF), y compris les exploitants de réseaux de cartes de paiements, aux mesures de protection des consommateurs énoncées dans les lois, les règlements, les codes de conduites et les engagements publics.

Le Cadre de surveillance de l'Agence décrit notre approche en matière de surveillance et les diverses activités que nous utilisons afin de promouvoir, de surveiller et de faire appliquer les obligations relatives aux pratiques commerciales qui s'appliquent aux EFRF faisant partie du secteur des services financiers du Canada.

### Pleins feux sur la surveillance

L'Agence est actuellement responsable de la surveillance du respect des modalités imposées par le ministre des Finances pour la vente de la Banque HSBC Canada à la Banque Royale du Canada. Nous cherchons ainsi à nous assurer que les anciens clients de la Banque HSBC bénéficient des mesures de protection prévues dans cet engagement, qui est en vigueur jusqu'en 2028.

### Résultat clé que nous voulons atteindre

Surveiller efficacement la conformité des EFRF aux mesures de protection des consommateurs qui leur sont applicables.

### Engagements clés pour 2025-2026

- Mettre en œuvre un meilleur modèle d'évaluation des risques tirant parti des données et des processus améliorés de déclaration à l'appui de la priorité continue accordée aux risques liés aux pratiques commerciales qui sont les plus importants.**

Pour protéger les consommateurs, nous surveillons un vaste éventail d'EFRF. Nous utilisons une approche fondée sur les risques axée sur les EFRF dont le risque de non-conformité est plus élevé ainsi que sur les enjeux plus susceptibles de causer un préjudice financier aux consommateurs. Cette année, nous continuerons à renforcer notre approche, qui est guidée par les observations que nous faisons à la lumière de données probantes et par les évaluations des risques. Cela nous aidera à améliorer davantage notre capacité à cerner les problèmes de conformité et à guider les évaluations de conformité et les priorités en matière de surveillance active.

Cette année, nous déployerons également de nouvelles fonctions dans notre portail sécurisé, ce qui nous aidera à simplifier le processus de déclaration pour les EFRF.

## Ligne directrice de l'ACFC en ce qui concerne les prêts hypothécaires

En juillet 2023, nous avons publié une ligne directrice réglementaire énonçant les attentes à l'égard des entités financières sous réglementation fédérale concernant le soutien à apporter aux consommateurs qui risquent de manquer à leur obligation de paiement de leur prêt hypothécaire pour leur résidence principale. Au cours de la première année, les mesures d'allègement accordées en réponse à notre ligne directrice ont permis aux titulaires de prêts hypothécaires d'éviter plus de quatre millions de dollars en pénalités pour remboursement anticipé. Nous continuerons de surveiller la conformité de l'industrie à notre ligne directrice au cours de la prochaine année et de faire rapport à ce sujet. Apprenez-en plus sur le sujet [ici](#).

- Surveiller la mise en œuvre d'un engagement amélioré de fournir des services bancaires de base à frais modiques à la population canadienne.**

L'an dernier, nous avons réussi à négocier avec le secteur bancaire un engagement amélioré qui consiste à offrir à la population canadienne des comptes sans frais et à frais modiques. Conformément au nouvel engagement, les banques signataires proposeront aux consommateurs plus de fonctionnalités de services bancaires en ligne, de sorte à rendre les services bancaires plus abordables et accessibles. Le nouvel engagement maintient les frais à 4 \$ par mois pour des comptes accessibles à tous les Canadiens. De même, des comptes à 0 \$ par mois sont maintenant accessibles à davantage de groupes de la population. Tant pour les comptes à 0 \$ que pour les comptes à 4 \$, le nombre de transactions de débit offertes gratuitement par mois augmentera de 50 % – passant de 12 à 18 – et va inclure des modes de paiement modernes, comme les virements Interac.

En 2025-2026, nous superviserons et surveillerons les efforts de mise en œuvre déployés par les institutions financières ayant signé l'engagement amélioré, lequel entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> décembre 2025.

- Surveiller la mise en œuvre du nouveau [Code de conduite destiné à l'industrie des cartes de paiements au Canada](#) (le Code).**

Les commerçants canadiens qui acceptent les paiements par carte bénéficient maintenant de nouvelles mesures de protection améliorées comprises dans un nouveau code de conduite qui entrera pleinement en vigueur en avril 2025. Ces mesures de protection comprennent de plus amples renseignements sur les frais et l'accès à un meilleur processus de traitement des plaintes pour les commerçants.

Dans le cadre de notre travail visant à surveiller la conformité au Code, l'Agence va publier une ligne directrice à jour sur la surveillance des exploitants de cartes de paiement comme VISA, Interac et Mastercard.

- Renforcer les relations en matière de surveillance en améliorant la collaboration avec les partenaires nationaux et internationaux.**

Nous collaborons régulièrement avec nos partenaires en matière de réglementation au Canada et à l'étranger. En 2025-2026, nous renforcerons nos partenariats existants et nous en établirons de nouveaux afin de favoriser des pratiques commerciales et des mesures de protection des consommateurs saines, de faciliter un meilleur échange des renseignements et d'accroître la collaboration en ce qui a trait aux enjeux réglementaires qui touchent de multiples administrations.

## Pleins feux sur la collaboration

L'ACFC est un membre de longue date de l'Organisme de protection des consommateurs de produits et services financiers (FinCoNet), une organisation internationale regroupant des autorités de surveillance qui fait la promotion de pratiques commerciales saines et de mesures de protection rigoureuses des consommateurs.

Nous contribuons également à la recherche et aux cadres stratégiques internationaux grâce à notre participation au bureau qui guide le groupe de travail de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) sur la protection, l'éducation et l'inclusion des consommateurs de produits et services financiers.

Apprenez-en davantage sur les partenaires et les collaborateurs de l'ACFC [ici](#).

## Programme de recherche, de politiques et d'éducation

Notre programme de recherche, de politiques et d'éducation est axé sur l'amélioration de la résilience et du bien-être financiers de la population canadienne. Pour ce faire, nous améliorons l'inclusion financière, nous protégeons les consommateurs et nous renforçons la littératie financière des consommateurs au Canada. Notre travail est guidé par la [Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#) (la Stratégie nationale) de l'ACFC, un plan quinquennal visant à créer un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour tous les Canadiens.

### Résultat clé que nous voulons atteindre

Améliorer la résilience et le bien-être financiers des Canadiens, en particulier les populations vulnérables et mal desservies.

### Engagements clés pour 2025-2026

- Mobiliser l'écosystème financier pour faire progresser la Stratégie nationale pour la littératie financière.**

Afin de faire progresser la Stratégie nationale, nous jouons un rôle de premier plan dans la mobilisation de l'écosystème financier – ce qui comprend des membres du secteur financier, des organisations communautaires et des groupes de consommateurs, des gouvernements et des organismes de réglementation, des chercheurs universitaires et un éventail d'autres acteurs clés. Nos principales activités cette année comprennent notamment :

- suivre les progrès collectifs de l'écosystème financier vers l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale, y compris au moyen d'outils comme le Plan de mesure de la Stratégie nationale;
- poursuivre l'élaboration de la Plateforme d'échange de recherches et de données pour faciliter l'échange de connaissances, la collaboration et la communication des tendances en matière de consommation au sein de l'écosystème de littératie financière du Canada et à l'échelle internationale;
- renforcer nos partenariats avec des membres de la collectivité de la littératie financière et en établir de nouveaux pour échanger des connaissances ainsi que pour cerner les lacunes à combler et les occasions de collaboration à saisir, et mettre à l'échelle les interventions qui se sont avérées fructueuses.

## Plan de mesure de la Stratégie nationale pour la littératie financière de l'ACFC

Le [Plan de mesure de la Stratégie nationale](#) est le premier en son genre au Canada. Il aide les intervenants de l'écosystème à cerner et à suivre les progrès accomplis dans la réalisation de la Stratégie nationale, ce qui leur permet de mettre à l'échelle les initiatives éprouvées. Apprenez-en davantage sur le plan et sur les [organisations participantes](#).

- Tirer parti des données, des recherches et des interventions comportementales pour améliorer les résultats financiers des consommateurs.**

Les données, les recherches et les interventions comportementales sont essentielles au travail que nous accomplissons pour améliorer la résilience financière et le bien-être des consommateurs. Les principales activités réalisées cette année sont les suivantes :

- Mener des recherches pour cerner et mesurer les tendances et les enjeux émergents liés aux consommateurs de produits et services financiers, et en rendre compte, en appliquant une perspective d'ACS Plus et en mettant l'accent sur les populations vulnérables et mal desservies, comme les personnes en situation de handicap et les peuples autochtones.
- Tirer parti des connaissances issues de la recherche en science du comportement et de la recherche sur l'expérience utilisateur pour mettre au point et lancer des initiatives (comme des expériences, des outils et des interventions) afin d'inciter les consommateurs à adopter des comportements financiers positifs.
- Mettre à l'essai des ressources ou des outils pour déterminer les pratiques exemplaires à adopter et trouver des façons d'améliorer la littératie financière, notamment dans les milieux de travail, dans les régions éloignées ou auprès des populations vulnérables et mal desservies.

### Suivi du bien-être financier de l'ACFC

Notre suivi du bien-être financier est une enquête mensuelle menée auprès des Canadiens permettant de recueillir des données sur des sujets comme :

- la gestion de l'argent
- l'épargne et les dettes
- la vulnérabilité financière
- les connaissances financières
- la confiance financière

Ces données éclairent les rapports de recherche de l'ACFC et sont régulièrement citées dans des publications externes et utilisées par les chercheurs de l'écosystème financier canadien. Les derniers résultats peuvent être consultés [ici](#).

- **Jouer un rôle actif dans l'avancement et la définition des cadres du secteur financier.**

En tant qu'organisme de protection des consommateurs, nous contribuons à l'élaboration des politiques et à l'avancement des examens législatifs et réglementaires du secteur financier du Canada, qui sont dirigés par le ministère des Finances du Canada. Nos contributions s'appuient sur nos recherches et notre collecte de données axées sur les politiques sur les tendances et les enjeux émergents. Elles reflètent également notre position de longue date selon laquelle les consommateurs devraient bénéficier de mesures de protection cohérentes, équitables et inclusives au fil de l'évolution des marchés et des produits et services. Cette année, nous nous concentrerons particulièrement sur la promotion de l'inclusion financière en nous attaquant aux obstacles qui empêchent les consommateurs d'accéder à une éducation financière de qualité et à des produits et services appropriés dans un monde de plus en plus numérique.

#### **Pleins feux sur l'élaboration des politiques**

En tant que membre du Partenariat mondial pour l'inclusion financière du G20, nous nous efforçons de mieux évaluer le bien-être financier des Canadiens par rapport aux normes mondiales, de cerner les lacunes, d'orienter la recherche et d'adopter des pratiques exemplaires pour améliorer la protection, l'inclusion et l'éducation, en particulier pour les populations vulnérables et mal desservies.

#### **Services bancaires axés sur les consommateurs**

Cette année, la priorité sera accordée essentiellement à la prise de mesures supplémentaires en vue de la préparation du nouveau mandat de l'Agence, qui consiste à surveiller, à administrer et à faire appliquer le [Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs](#) du Canada. Nous sommes ravis d'assumer ce nouveau rôle, qui soutient l'innovation, protège les consommateurs et contribue au bien-être financier des Canadiens, tout en faisant progresser la croissance économique et la compétitivité internationale du Canada.

#### **Résultat clé que nous voulons atteindre**

Permettre aux consommateurs d'utiliser en toute sécurité des services financiers axés sur les données pouvant les aider à mieux gérer leurs finances et à améliorer leurs résultats financiers.

#### **Engagement clé pour 2025-2026**

- **Mettre en œuvre le Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs du Canada.**

Dans l'*Énoncé économique de l'automne de 2024*, des fonds ont été réservés à l'ACFC sur trois ans pour la mise en œuvre du Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs du Canada.

Pour l'exercice 2025-2026, nous nous concentrerons sur l'établissement de nouveaux postes liés aux services bancaires axés sur les consommateurs au sein de l'ACFC. Il s'agira notamment d'embaucher un ou une sous-commissaire principal(e) et d'autres cadres, ainsi que des gestionnaires et des employés de base initiaux. Le ou la sous-commissaire

principal(e) sera responsable de la surveillance du Cadre et communiquera avec les divers intervenants pour éclairer sa mise en œuvre.

En 2025-2026, en plus d'amorcer un certain nombre de processus opérationnels et de solutions de GI-TI connexes, dont un registre public, nous nous concentrerons également sur l'élaboration d'un processus d'accréditation clair, équitable et transparent pour les entités qui souhaitent participer au Cadre. Entre autres, nous communiquerons avec des participants potentiels afin de mieux comprendre leur modèle opérationnel ainsi que les défis qu'ils pourraient rencontrer afin de respecter certaines exigences d'accréditation.

De plus, nous réaliserons une étude de consommation pour éclairer la mise en œuvre du Cadre et soutenir le ministère des Finances dans l'élaboration des règlements. Nous examinerons les pratiques exemplaires et les leçons retenues dans les administrations internationales pour éclairer la mise en œuvre d'une stratégie pluriannuelle de sensibilisation des consommateurs pour les aider à comprendre et à utiliser les services bancaires axés sur les consommateurs, dans le but d'améliorer leur bien-être financier.

Une autre activité clé cette année consistera à créer des comités consultatifs sur les services bancaires axés sur les consommateurs pour soutenir le ou la sous-commissaire principal(e) dans la mise en œuvre et la surveillance du Cadre. Ces comités permettront la collaboration entre les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux, ainsi que les organismes de réglementation, les agences, les institutions financières et les organisations de consommateurs, entre autres intervenants.

Enfin, nous établirons des mesures de référence de la réussite et des indicateurs de rendement clés.

#### **Qu'entend-on par « services bancaires axés sur les consommateurs »?**

Les services bancaires axés sur les consommateurs sont ce qu'on appelle également « système bancaire ouvert ». Ils permettront aux consommateurs de partager en toute sécurité leurs données financières, et donc d'accéder en toute sécurité à des produits et à des services novateurs qui peuvent les aider à gérer leurs dépenses, à respecter leur budget et à améliorer leurs résultats financiers. Apprenez-en plus sur le sujet [ici](#).

## Services internes

Nos services internes appuient les deux principaux programmes de l'Agence et notre mandat élargi englobant les services bancaires axés sur les consommateurs. Les services internes comprennent des équipes spécialisées dans la gestion et la surveillance, le marketing, les communications, les relations avec les intervenants, les ressources humaines, la gestion et la technologie de l'information, les finances, l'administration et les services juridiques. Ensemble, nos services internes contribuent à favoriser une culture de collaboration, d'innovation et d'excellence à l'échelle de l'Agence.

### Résultat clé que nous voulons atteindre

Permettre à l'Agence de remplir efficacement son mandat, lequel consiste à protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et de services financiers.

### Engagements clés pour 2025-2026

- Continuer de prioriser l'équité, la diversité et l'inclusion ainsi que le bien-être des employés.**

Nous sommes déterminés à renforcer nos programmes et nos initiatives de gestion des personnes afin d'attirer et de maintenir en poste les talents dont nous avons besoin pour réaliser le mandat de l'Agence. Entre autres initiatives, cette année, nous poursuivrons la mise en œuvre de nos solides plans d'action pluriannuels sur l'équité, la diversité et l'inclusion, les langues officielles, la santé mentale et le mieux-être, qui comprennent de la formation, des séances d'information et diverses autres activités à l'intention des employés.

### L'accessibilité à l'Agence

Les commentaires des Canadiens nous aident à cerner et à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Cela comprend les commentaires au sujet de notre [Plan d'accessibilité 2023 à 2025](#) ou de toute autre question liée à l'accessibilité. Faites-nous part de vos commentaires [ici](#).

- Améliorer l'efficacité, la productivité et l'innovation en milieu de travail en tirant parti des données, de l'analytique et de l'intelligence artificielle.**

Nous devenons une organisation de plus en plus axée sur les données. Cela renforce notre capacité à cerner et à comprendre les enjeux actuels et émergents de l'écosystème financier, à améliorer la prise de décisions à l'échelle de l'Agence et à éclairer les mesures appropriées.

En 2025-2026, nous continuerons d'investir dans les outils, les compétences et les capacités nécessaires pour tirer parti des données et des nouvelles technologies, comme l'intelligence artificielle.

### L'IA à l'Agence

Afin de soutenir l'innovation, la productivité et l'efficacité, nous adoptons des outils d'intelligence artificielle sûrs et sécuritaires. Ces outils aident l'Agence à automatiser les tâches et les processus courants et à améliorer notre capacité à obtenir des renseignements fondés sur des données pour appuyer la prise de décisions.

- **Promouvoir l'offre d'outils, de ressources et de renseignements pertinents et efficaces en temps utile aux consommateurs.**

Nous fournissons des renseignements et des ressources personnalisés, impartiaux et fondés sur des faits permettant aux consommateurs de connaître leurs droits et de prendre des décisions financières éclairées. Ce travail contribue également à mieux faire connaître notre mandat et à élargir notre portée et notre influence.

Les principales activités de cette année comprennent des plans visant à faire ce qui suit :

- mobiliser les Canadiens et collaborer avec les intervenants afin de maximiser l'impact du [Mois de la littératie financière](#),
- continuer d'optimiser notre présence en ligne sur [Canada.ca](#) et fournir aux consommateurs des renseignements efficaces sur des sujets d'actualité et pertinents

#### **Célébrer les 15 ans du Mois de la littératie financière**

L'année 2025 marquera le 15<sup>e</sup> anniversaire du [Mois de la littératie financière](#) au Canada. Chaque année en novembre, nous menons cette importante campagne nationale qui contribue à l'avancement des objectifs de la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#).

- **Améliorer et maintenir la sécurité et l'intégrité des données.**

Pour garantir les normes les plus élevées en matière de sécurité et d'intégrité des données, nous nous engageons à protéger de façon proactive nos ensembles de données et nos renseignements de nature délicate. Nous continuons d'améliorer nos pratiques de gestion de l'information, d'investir dans des outils de cybersécurité et d'améliorer la formation et la sensibilisation, afin que notre personnel puisse continuer à protéger efficacement les données des clients et des consommateurs.

# Dépenses et ressources humaines

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

L'ACFC entend continuer à faire preuve de discipline financière et à utiliser des pratiques de gestion financière prudentes.

## Dépenses prévues

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités réglementées qu'elle surveille lui versent. Outre les recettes générées par les cotisations, l'ACFC dispose d'un pouvoir législatif de dépenser d'un maximum de 5 millions de dollars par année pour soutenir la littératie financière de la population canadienne.

Dans l'*Énoncé économique de l'automne de 2024*, le gouvernement propose de verser à l'ACFC 44,3 millions de dollars sur trois ans, à compter de 2025-2026, selon la comptabilité de caisse, pour mettre en œuvre le Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs.

Le tableau suivant montre les dépenses réelles, projetées et prévues pour chacun des programmes de l'ACFC et les services internes.

### **MANDAT PRINCIPAL (à l'exception des services bancaires axés sur les consommateurs)**

Sommaire de la planification budgétaire pour les programmes et les services internes (en millions de dollars)

Programmes et services internes	Dépenses réelles 2022-2023	Dépenses réelles 2023-2024	Dépenses projetées 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027	Dépenses prévues 2027-2028
Surveillance et mise en application	9,5 \$	11,5 \$	14,1 \$	16,1 \$	16,7 \$	17,7 \$
Recherche, politiques et éducation	7,1	8,0	7,8	9,9	10,4	11,0
<b>Sous-total</b>	<b>16,6</b>	<b>19,5</b>	<b>21,9</b>	<b>26,0</b>	<b>27,2</b>	<b>28,7</b>
Services internes	33,2	34,0	38,8	43,8	44,4	44,8
<b>Total</b>	<b>49,8 \$</b>	<b>53,5 \$</b>	<b>60,7 \$</b>	<b>69,8 \$</b>	<b>71,6 \$</b>	<b>73,5 \$</b>

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

## SERVICES BANCAIRES AXÉS SUR LES CONSOMMATEURS

Sommaire de la planification budgétaire pour les programmes et les services internes (en millions de dollars)

Programmes et services internes	Dépenses projetées 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027	Dépenses prévues 2027-2028
Surveillance et mise en application	0,0 \$	0,0 \$	0,2 \$	0,7 \$
Recherche, politiques et éducation	0,7	3,2	6,5	8,3
<b>Sous-total</b>	<b>0,7</b>	<b>3,2</b>	<b>6,8</b>	<b>9,1</b>
Services internes	0,0	3,3	4,1	14,9
<b>Total</b>	<b>0,7 \$</b>	<b>6,5 \$</b>	<b>10,9 \$</b>	<b>24,0 \$</b>

Remarques 1 : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué. Les dépenses sont constatées selon la méthode de comptabilité d'exercice.

Remarque 2: 10 % du total des fonds approuvés seront disponibles pour l'exercice 2027-2028 si le deuxième ensemble de dispositions législatives reçoit la sanction royale.

## ACFC AU COMPLET

Sommaire de la planification budgétaire (en millions de dollars)

Programmes et services internes	Dépenses réelles 2022-2023	Dépenses réelles 2023-2024	Dépenses projetées 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027	Dépenses prévues 2027-2028
Surveillance et mise en application	9,5 \$	11,5 \$	14,1 \$	16,1 \$	17,0 \$	18,4 \$
Recherche, politiques et éducation	7,1	8,0	8,6	13,1	17,0	19,3
<b>Sous-total</b>	<b>16,6</b>	<b>19,5</b>	<b>22,6</b>	<b>29,2</b>	<b>33,9</b>	<b>37,8</b>
Services internes	33,2	34,0	38,8	47,1	48,6	59,7
<b>Total</b>	<b>49,8 \$</b>	<b>53,5 \$</b>	<b>61,4 \$</b>	<b>76,4 \$</b>	<b>82,5 \$</b>	<b>97,5 \$</b>

Remarques 1 : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué. Les dépenses sont constatées selon la méthode de comptabilité d'exercice.

Remarque 2: 10 % du total des fonds approuvés seront disponibles pour l'exercice 2027-2028 si le deuxième ensemble de dispositions législatives reçoit la sanction royale

Le tableau suivant est utilisé pour déterminer le financement que doit demander l'Agence en rapprochant les dépenses prévues, qui sont calculées selon la méthode de comptabilité d'exercice, et ses besoins en financement, qui sont calculés selon la méthode de la comptabilité de caisse.

Le montant inscrit à la ligne « Autorisations demandées » représente le coût de fonctionnement de l'Agence, ce qui englobe les dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital, lesquelles peuvent parfois être financées en demandant des paiements anticipés sur le Trésor du gouvernement du Canada.

**Rapprochement du coût de fonctionnement net et du financement demandé (en millions de dollars)**

	2025-2026	2026-2027	2027-2028
<b>Dépenses prévues</b>	<b>76,4 \$</b>	<b>82,5 \$</b>	<b>97,5 \$</b>
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement, mais aucune incidence sur les autorisations :			
Amortissement des immobilisations corporelles	(2,8)	(2,6)	(2,6)
Amortissement des immobilisations corporelles - SBAC		(0,1)	(0,5)
Provision pour créances douteuses			
Gain (perte) découlant de l'aliénation des immobilisations corporelles			
Augmentation des avantages sociaux futurs	(0,2)	(0,2)	(0,2)
Rajustements pour les postes qui n'ont pas d'incidence sur le coût de fonctionnement, mais qui ont une incidence sur les autorisations :			
Acquisition d'immobilisations corporelles	1,3	1,0	2,2
Acquisition d'immobilisations corporelles – SBAC	0,9	1,5	1,1
<b>Dépenses prévues</b>	<b>75,5</b>	<b>82,1</b>	<b>97,6</b>
Moins : Financement public			
- Littératie financière	(5,0)	(5,0)	(5,0)
- Services bancaires axés sur les consommateurs	(7,4)	(12,3)	(24,6)
<b>Autorisations demandées</b>	<b>63,1 \$</b>	<b>64,9 \$</b>	<b>67,9 \$</b>

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

## Ressources humaines prévues

### MANDAT PRINCIPAL (à l'exception des services bancaires axés sur les consommateurs)

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les programmes et les services internes

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels 2022–2023	Équivalents temps plein réels 2023–2024	Équivalents temps plein projetés 2024-2025	Équivalents temps plein prévus 2025-2026	Équivalents temps plein prévus 2026–2027	Équivalents temps plein prévus 2027-2028
Surveillance et mise en application	61	71	83	83	83	83
Recherche, politiques et éducation	39	44	41	49	49	49
<b>Sous-total</b>	<b>99</b>	<b>115</b>	<b>124</b>	<b>132</b>	<b>132</b>	<b>132</b>
Services internes	102	117	125	127	127	127
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>232</b>	<b>249</b>	<b>259</b>	<b>259</b>	<b>259</b>

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

### SERVICES BANCAIRES AXÉS SUR LES CONSOMMATEURS

Sommaire de la planification des ressources humaines par fonction

Programmes et services internes	Équivalents temps plein projetés 2024-2025	Équivalents temps plein prévus 2025-2026	Équivalents temps plein prévus 2026–2027	Équivalents temps plein prévus 2027-2028
Surveillance et mise en application	-	-	1	4
Recherche, politiques et éducation	2	12	27	35
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>39</b>
Services internes	-	10	16	16
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>55</b>

## ACFC AU COMPLET

### Sommaire de la planification des ressources humaines

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels 2022–2023	Équivalents temps plein réels 2023–2024	Équivalents temps plein projetés 2024-2025	Équivalents temps plein prévus 2025-2026	Équivalents temps plein prévus 2026–2027	Équivalents temps plein prévus 2027-2028
Surveillance et mise en application	61	71	83	83	84	87
Recherche, politiques et éducation	39	44	43	61	76	84
<b>Sous-total</b>	<b>99</b>	<b>115</b>	<b>126</b>	<b>144</b>	<b>160</b>	<b>171</b>
Services internes	102	117	125	137	143	143
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>232</b>	<b>251</b>	<b>281</b>	<b>303</b>	<b>314</b>

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

Dans l'*Énoncé économique de l'automne de 2024*, le gouvernement a proposé la création de 55 équivalents temps plein sur trois ans, à compter de 2025-2026, pour mettre en œuvre le Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs.

### État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de l'ACFC pour l'exercice 2024-2025 à l'exercice 2025-2026.

Les renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice, et visent à renforcer la responsabilisation et à améliorer la transparence ainsi que la gestion financière.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, qui comprend un rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web de l'ACFC.

### État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2026 (en millions de dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés pour 2024-2025	Résultats prévus pour 2025-2026	Écart (résultats prévus pour 2025-2026 moins les résultats projetés pour 2024-2025)
Total des dépenses	61,4 \$	76,4 \$	15,0 \$
Total des recettes	55,7	64,8	9,1
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts du gouvernement	5,7 \$	11,5 \$	5,8 \$

# Communiquez avec nous

<b>Site Web</b>	<a href="http://canada.ca/acfc">canada.ca/acfc</a>
<b>Téléphone (Centre de services aux consommateurs)</b>	
<b>Numéro sans frais</b>	1-866-461-3222
<b>D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada</b>	613-960-4666
<b>Téléscripteur</b>	
<b>(pour les personnes sourdes ou malentendantes)</b>	
<b>Numéro sans frais</b>	1-866-914-6097
<b>D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada</b>	613-947-7771
<b>Courrier électronique</b>	<a href="mailto:acfc_can@acfc-accf.ca">Contactez-nous</a>
<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/ACFCAn">FB.com/ACFCAn</a>
<b>LinkedIn</b>	<a href="https://www.linkedin.com/company/acfc-canada/">acfc can</a>
<b>Instagram</b>	<a href="https://www.instagram.com/acfc_can/">acfc can</a>
<b>X (anciennement Twitter)</b>	<a href="https://twitter.com/ACFCAn">@ACFCAn</a>
<b>YouTube</b>	<a href="https://www.youtube.com/user/ACFCAn">ACFCAn</a>
<b>Adresse postale</b>	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

## Annexe A : Cadre ministériel des résultats

En vertu de la [Politique sur les résultats](#) du Conseil du Trésor du Canada, les entités du gouvernement du Canada doivent établir les responsabilités essentielles et décrire de façon détaillée ce que fait l'organisation, ce qu'elle tente de réaliser, et de quelle manière elle compte évaluer ses 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'ACFC s'articulent autour de cette responsabilité essentielle et de ces deux programmes habilitants.

Responsabilité essentielle : Protection des consommateurs de produits et services financiers				
Cadre ministériel des résultats	Résultat ministériel : Les entités réglementées se conforment aux mesures de protection des consommateurs.	Indicateur : Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC en réponse à des cas de non-conformité qui sont réalisées dans les délais prévus.	Résultat ministériel : La résilience financière des Canadiens est améliorée.	Indicateur : Pourcentage de Canadiens démontrant des connaissances, des attitudes et des comportements positifs en matière de finances.
Répertoire des programmes	Programme : Surveillance et mise en application	Indicateur : Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité.	Programme : Recherche, politiques et éducation	Indicateur : Pourcentage de Canadiens démontrant un bien-être financier.

## Responsabilité essentielle : Protection des consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC protège les consommateurs de produits et services financiers au Canada en surveillant les pratiques commerciales des institutions financières sous réglementation fédérale afin de veiller à ce que les droits des consommateurs soient protégés. Ces institutions comprennent les banques ainsi que les sociétés de fiducie et de prêt, sociétés d'assurance et coopératives de crédit sous réglementation fédérale, de même que les organismes externes de traitement des plaintes et exploitants de réseaux de cartes de paiement. De plus, l'Agence surveille les tendances et les évolutions au sein du secteur financier, favorise la sensibilisation du public à toutes les questions liées à la protection des consommateurs de produits et services financiers, et formule des recommandations, y compris des recommandations sur les politiques, au gouvernement du Canada sur des enjeux d'intérêt pour les consommateurs de produits et services financiers et l'industrie. Enfin, l'Agence mène des recherches, et crée et déploie du matériel éducatif en lien avec la protection et l'amélioration du bien-être des consommateurs de produits et services financiers.

### Résultats prévus pour la responsabilité « Protection des consommateurs de produits et services financiers »

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date pour atteindre la cible
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 %	2026-03-31
	Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité.	Au moins 95 %	2026-03-31
La résilience financière des Canadiens est améliorée.	Pourcentage de Canadiens démontrant des connaissances, des attitudes et des comportements positifs en matière de finances.	60 %	2026-03-31
	Pourcentage de Canadiens démontrant un bien-être financier.	60 %	2026-03-31

## Programme 1 : Surveillance et mise en application

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

### Résultats prévus pour le programme « Surveillance et mise en application »

Résultat du programme	Indicateur du résultat du programme	Cible	Date pour atteindre la cible
Les entités financières sous réglementation fédérale (EFRF) respectent les dispositions législatives sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite.	Pourcentage de demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part d'EFRF auxquelles il a été répondu dans les délais prévus.	80 % des demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part d'EFRF reçoivent une réponse dans les 30 jours civils suivant leur réception.	2026-03-31
	Pourcentage de déclarations obligatoires et d'attentes de l'ACFC satisfaites par les EFRF.	Au moins 85 %	2026-03-31

### Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027	Dépenses prévues pour 2027-2028
16,1 \$	17,0 \$	18,4 \$

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2025-2026	Équivalents temps plein prévus pour 2026-2027	Équivalents temps plein prévus pour 2027-2028
83	84	87

## Programme 2 : Recherche, politiques et éducation

Ce programme vise à renforcer la littératie financière et la résilience des Canadiens. Misant sur la collaboration avec les intervenants (c'est-à-dire la mobilisation de l'écosystème financier), le programme compte sur la recherche fondée sur des données probantes et la collaboration pour proposer des politiques, éduquer les consommateurs et encourager ceux-ci à prendre des mesures financières avantageuses. La Stratégie nationale pour la littératie financière couvre l'ensemble de ce programme.

### Résultats prévus pour le programme « Recherche, politiques et éducation »

Résultat du programme	Indicateur de résultat du programme	Cible	Date pour atteindre la cible
La résilience financière des Canadiens est renforcée par les initiatives de l'ACFC, notamment par la mobilisation de l'écosystème financier.	Pourcentage des engagements proposés par l'ACFC dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière qui sont mis de l'avant par les initiatives de l'Agence.	100 % d'ici la fin du cycle quinquennal de la Stratégie nationale (le cycle actuel de la Stratégie nationale pour la littératie financière va de 2021 à 2026).	2026-03-31
	Nombre d'initiatives écosystémiques (ACFC et intervenants) qui visent à contribuer à l'un des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière.	Amélioration d'un exercice à l'autre au cours du cycle quinquennal de la Stratégie nationale pour la littératie financière.	2026-03-31

### Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027	Dépenses prévues pour 2027-2028
13,1 \$	17,0 \$	19,3 \$

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2025-2026	Équivalents temps plein prévus pour 2026-2027	Équivalents temps plein prévus pour 2027-2028
61	76	84

## Services internes

Les programmes de l'ACFC sont solidement étayés par les conseils et services spécialisés fournis par ses équipes de marketing, de communications, de relations avec les intervenants, de services juridiques, de ressources humaines, de technologie de l'information, des finances et de l'administration.

### Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027	Dépenses prévues pour 2027-2028
47,1 \$	48,6 \$	59,7 \$

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2025-2026	Équivalents temps plein prévus pour 2026-2027	Équivalents temps plein prévus pour 2027-2028
137	143	143

De plus amples renseignements se trouvent également dans l'[InfoBase du GC](#).

## Annexe B : Plan d'évaluation

Exercice	Sujet	Description
2025-2026	Programme de mise en application	Évaluer la définition de « cas de conformité à signaler » énoncée dans le Guide sur les exigences en matière de déclaration à l'intention des banques et banques étrangères autorisées afin d'assurer l'administration efficace par l'ACFC de son programme de surveillance axé sur les risques et les résultats.
	Information aux consommateurs	Évaluer la pertinence et l'efficacité des principales informations en ligne destinées aux consommateurs.
	Autoévaluation des contrôles de base <sup>1</sup>	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées aux cartes d'achat et aux congés.
2026-2027	Modèle de prestation de la GI-TI	Évaluer l'efficacité du modèle de prestation pour les projets et les produits de GI-TI.
	Autoévaluation des contrôles de base <sup>1</sup>	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière en lien avec les voyages, les frais d'accueil et les avances comptables.
2027-2028	Stratégie nationale pour la littératie financière	Évaluer l'efficacité de Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026.
	Cybersécurité	Évaluer la posture et l'efficacité de la mise en œuvre et des processus de cybersécurité de l'ACFC.
2028-2029	Gestion du rendement	Évaluer l'efficacité du programme de gestion du rendement de l'ACFC.
2029-2030	Prix et reconnaissance	Évaluer l'efficacité du programme des prix et de la reconnaissance de l'ACFC.
	Programme de dénonciation	Évaluer l'efficacité du programme de dénonciation de l'ACFC.
	Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs	Examiner le Cadre des services bancaires axés sur les consommateurs du Canada pour avoir l'assurance qu'il continue d'atteindre les principaux objectifs stratégiques.

<sup>1</sup> Des autoévaluations des contrôles de base complètent l'audit des contrôles de base mené par le Bureau du contrôleur général. Elles donnent à l'ACFC le moyen d'évaluer et d'améliorer le sous-ensemble de contrôles essentiels entre les cycles d'audit. On ne connaît pas les sujets visés par les autoévaluations après 2026-2027.