



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada



PLAN D'ACTIVITÉS

2026-2027





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

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

ISSN 2562-590X

©Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, avril 2026
Also available in English under the title: **Business Plan 2026–2027**

Table des matières

Message de la commissaire	1
À propos de l'ACFC.....	2
Notre mission et mandat.....	3
Notre surveillance du contexte de la consommation financière	4
Points saillants de notre planification pour 2026-2027	5
Objectif stratégique 1 : Les consommateurs de produits et services financiers et les commerçants sont efficacement protégés.....	5
Objectif stratégique 2 : Les Canadiennes et les Canadiens ont les moyens d'améliorer leur littératie et leur résilience sur le plan financier.....	6
Objectif stratégique 3 : Les intérêts des consommateurs de produits et services financiers sont mis de l'avant dans un marché concurrentiel en évolution rapide.....	7
Nos capacités fondamentales	8
Dépenses et ressources humaines.....	9
Communiquez avec nous.....	12
Annexe A : Cadre ministériel des résultats.....	13
Annexe B : Plan d'évaluation	16

Message de la commissaire



J'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'activités 2026-2027 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC ou l'Agence), dans lequel sont décrits nos priorités, nos activités et le budget prévu.

Le travail que nous accomplissons pour protéger les consommateurs de produits et services financiers et de renforcer la littératie financière n'a jamais été aussi important. Bien que la plupart des Canadiennes et des Canadiens possèdent une solide base de connaissances financières et bénéficient de mesures de protection efficaces lorsqu'ils traitent avec des institutions financières, les nouvelles tendances laissent présager la croissance des vulnérabilités. La hausse de l'endettement des ménages, l'augmentation du nombre d'incidents de fraude financière, un système de paiement de plus en plus complexe et l'évolution rapide de produits et services qui ne s'inscrivent pas dans les cadres actuels de protection des consommateurs présentent des défis importants.

Ces pressions, parmi celles que l'Agence surveille de près avec ses partenaires, soulignent l'importance d'une surveillance proactive de la protection des consommateurs. Elles renforcent également l'importance d'une éducation financière

ciblée pour aider les Canadiennes et les Canadiens à prendre des décisions financières éclairées en toute confiance.

L'ACFC est bien placée pour réagir. Guidés par notre Plan stratégique 2026 à 2029, nous continuerons de tirer parti de la recherche et de la collecte de données afin d'obtenir des renseignements solides sur les besoins, les préférences, les défis, les obstacles et les expériences vécues des consommateurs de produits et services financiers au Canada. Ces renseignements orientent directement notre travail en matière de réglementation, d'éducation et d'élaboration de politiques, et permettent à l'Agence de cerner de manière proactive les pratiques qui nuisent aux consommateurs, et de prendre des mesures efficaces et opportunes pour y remédier.

Au cours de l'année à venir, nous entendons faire progresser les priorités gouvernementales relatives à l'abordabilité et à l'autonomisation des consommateurs. Ceci comprend la mise en place des initiatives ayant pour but de favoriser une plus grande concurrence dans le secteur financier, d'adresser la menace croissante de la fraude financière et de contribuer à réduire les frais qui exercent une pression financière sur les Canadiennes et les Canadiens. Nous améliorerons également la protection des personnes les plus à risque, notamment en appuyant l'élaboration d'un Code de conduite pour la prévention de l'exploitation financière.

Des partenariats solides sont essentiels à notre mission. C'est pourquoi nous continuerons d'approfondir nos collaborations à l'échelle nationale, réunissant les intervenants canadiens pour relever les défis complexes et amplifier notre incidence collective. En renforçant ces relations, nous contribuons à bâtir un système financier plus inclusif, transparent et résilient qui permet de mieux servir et protéger toute la population canadienne.

Comme toujours, nous sommes déterminés à atteindre l'excellence organisationnelle. En adoptant l'innovation et en accordant la priorité à l'efficacité, à la transparence et à une saine administration, nous permettons à l'Agence de s'adapter aux changements et de relever les défis qui évoluent en matière de protection des consommateurs. Cette volonté est appuyée par notre investissement continu dans notre effectif et une culture qui valorise la diversité, l'inclusion, le bien-être et l'amélioration continue.

Le dévouement, l'expertise et le professionnalisme des employés de l'ACFC sont à la base de notre succès et de notre capacité à nous acquitter de notre mandat. Et par-dessus tout, nous sommes fermement résolus à placer les consommateurs de produits et services financiers au cœur de tout ce que nous faisons et à favoriser la confiance dans le système financier canadien.

Ce plan d'activités permet à l'ACFC de naviguer un paysage financier en évolution et de s'acquitter de son mandat avec impact et en faisant preuve de responsabilité. Nous nous engageons à présenter des rapports transparents sur nos activités et nos résultats, ainsi que sur les progrès que nous réalisons pour les Canadiennes et les Canadiens.

Shereen Benzvy Miller
Commissaire de l'ACFC

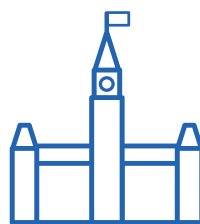
À propos de l'ACFC



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



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



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



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



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



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



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



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



Est principalement financée par des cotisations annuelles imposées aux entités réglementées



Emploie environ 260 personnes à temps plein

¹ Les entités financières sous réglementation fédérale comprennent :

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

Notre mission et mandat



Notre mission

Notre mission est de **favoriser la confiance à l'égard du système financier canadien en protégeant les consommateurs de produits et services financiers et en leur donnant les moyens de prendre des décisions éclairées**. Notre travail contribue à assurer la sécurité, l'équité et la solidité du système financier pour tous.

Notre mandat

En tant qu'organisme fédéral, nous avons pour mandat de protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

Afin de remplir notre mandat, nous :



surveillons les entités financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales, aux engagements publics et aux codes de conduite liés à la protection des consommateurs;



renforçons la littératie financière des Canadiens et des Canadiennes



surveillons et évaluons les tendances et les questions qui se dessinent et qui affectent les consommateurs



fournissons l'information aux Canadiennes et aux Canadiens sur leurs droits et leurs responsabilités, pour les aider à prendre des décisions financières éclairées



menons des recherches que nous exploitons afin d'informer les cadres stratégiques et législatifs et de renforcer les protections des consommateurs de produits et services financiers

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

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 pour les consommateurs et à promouvoir un marché financier équitable. Elles comprennent les droits des Canadiennes et des Canadiens de recevoir des produits et des services bancaires adaptés à leurs besoins financiers, et de déposer une plainte auprès des institutions financières. Apprenez-en plus sur [comment l'ACFC protège les consommateurs de produits et services financiers](#).

Notre surveillance du contexte de la consommation financière

L'ACFC surveille et analyse continuellement les tendances et les nouveaux enjeux qui façonnent le contexte de la consommation financière. Ce travail nous aide à nous assurer que nos stratégies et nos interventions demeurent pertinentes et adaptées aux défis changeants auxquels les Canadiennes et les Canadiens font face dans leurs vies financières. Une identification précoce des risques et des possibilités permet à l'ACFC d'améliorer le contrôle de la surveillance, de soutenir les initiatives liées à l'éducation des consommateurs et de faire progresser l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes.

Les efforts de surveillance continue de l'ACFC sont principalement axés sur les trois domaines clés suivants :

1. Les comportements des consommateurs et le bien-être financier

Le bien-être financier des Canadiennes et des Canadiens dépend de leur capacité à respecter leurs obligations financières, maintenant et à l'avenir. Pour évaluer cette capacité, nous observons leurs habitudes de dépenses, leurs pratiques relatives à l'établissement d'un budget et leurs capacités à supporter des chocs financiers au moyen de sources de données fiables, y compris des enquêtes nationales comme le [Suivi mensuel du bien-être financier](#) de l'ACFC et l'[Enquête canadienne sur les capacités financières](#). Ces travaux nous aident à cerner les risques, comme le surendettement, une faible résilience financière et une littératie numérique ou financière limitée, qui sont des facteurs pouvant conduire à de mauvais résultats financiers pour les consommateurs.

2. Les pratiques et les tendances du secteur financier

L'innovation s'accélère et, par conséquent, le marché financier évolue rapidement, créant à la fois de nouvelles possibilités et des risques accrus pour les consommateurs. Pour suivre le rythme de ces changements, l'ACFC a recours à la recherche, à la production de rapports obligatoires, à la surveillance axée sur les risques et à la participation continue du secteur pour surveiller les pratiques commerciales des entités réglementées, les pratiques de l'industrie et les nouveaux modèles opérationnels.

Cette approche proactive permet à l'ACFC de détecter les problèmes plus tôt – tels que les divulgations trompeuses ou tardives, les produits et services inappropriés offerts ou vendus aux consommateurs ou les lacunes réglementaires émergentes – et de prendre des mesures pour favoriser un traitement équitable et maintenir un marché financier sûr, transparent et digne de confiance.

3. Les pressions économiques et environnementales

Les Canadiennes et les Canadiens font face à des pressions croissantes découlant des développements économiques et environnementaux. L'inflation, l'augmentation du coût de la vie, les catastrophes naturelles, comme les inondations et les feux de forêt, exercent une pression croissante sur le budget et la sécurité financière des ménages. Grâce à une étroite collaboration avec les organismes de réglementation et nos partenaires, nous suivons ces tendances pour comprendre leur incidence sur la population canadienne et afin de réagir rapidement.

L'ACFC publie de l'information sur ses [rapports de recherche, ses études et ses examens de l'industrie](#) à propos des enjeux actuels et émergents qui touchent les consommateurs de produits et services financiers.

De plus, les recherches, les données et les initiatives sur la littératie financière et la protection des consommateurs élaborées par l'ACFC et ses partenaires sont régulièrement ajoutées à la plateforme [Échange pour la recherche et les données](#) de l'ACFC.

Points saillants de notre planification pour 2026-2027

L'ACFC réalise ses activités prévues au moyen de deux principaux programmes soutenus par les services internes : le programme de surveillance et de mise en application, et le programme de recherche, de politiques et d'éducation. Les activités prévues concordent avec le Plan stratégique 2026 à 2029 de l'ACFC.

Objectif stratégique 1 : Les consommateurs de produits et services financiers et les commerçants sont efficacement protégés

Description

L'ACFC joue un rôle essentiel dans la protection des droits des consommateurs de produits et services financiers et des commerçants, c'est-à-dire les entreprises qui acceptent les paiements par carte de crédit et de débit. Ces droits aident à veiller à ce que les Canadiennes et les Canadiens soient traités de façon équitable et responsable dans leurs interactions avec les entités financières sous réglementation fédérale (EFRF ou entités réglementées). En tant qu'organisme de réglementation, notre approche de supervision est fondée sur le risque et met l'accent sur les entités réglementées qui présentent un risque accru de non-conformité à leurs obligations en matière de pratiques commerciales ainsi que sur les problèmes les plus susceptibles de causer un préjudice. Nous accordons la priorité à la prise de mesures rapides, opportunes et éclairées, guidées par des recherches, des renseignements et des analyses de données sur les pratiques de l'industrie et les tendances en matière de consommation. L'établissement et le maintien de partenariats solides sont essentiels à l'impact globale de notre travail.

Priorités et points saillants des activités pour 2026-2027

1. Améliorer la surveillance proactive

- **Améliorer l'approche fondée sur les risques de l'ACFC axée sur les enjeux actuels et émergents concernant la protection des consommateurs et la conformité des entités réglementées.** Il s'agit notamment de surveiller les tendances du marché, d'évaluer la conformité de l'industrie et de réagir de façon proactive aux risques de conformité identifiés. L'ACFC continuera de collaborer avec ses partenaires sur les principales initiatives en matière de politiques et de surveillance, comme celles dirigées par le [Comité de surveillance des institutions financières](#) (CSIF) et le [Comité consultatif supérieur](#) (CCS).
- **Répondre à une évaluation du cadre concernant les cas de conformité à signaler de l'ACFC,** afin d'assurer une surveillance efficace fondée sur les risques. Les cas de conformité à signaler sont la façon dont les EFRF signalent leurs problèmes de conformité à l'ACFC, et ils constituent un élément important du travail de mise en application de l'ACFC.
- **Effectuer et surveiller des examens, des vérifications et des enquêtes de conformité fondés sur les risques,** et prendre des mesures de surveillance afin de veiller à ce que les mesures correctives et les efforts de rectification des entités réglementées soient mis en œuvre de façon efficace.
- **Tirer parti des renseignements et des analyses concernant les consommateurs pour orienter les stratégies de surveillance,** afin de permettre la détection précoce et la détermination des risques prioritaires pour les consommateurs.

2. Promouvoir la transparence en matière de surveillance et de mise en application

- **Communiquer et surveiller les attentes en matière de surveillance concernant la mise en œuvre des exigences relatives au traitement des plaintes,** afin d'assurer la consistance et la transparence pour tous les intervenants. Il s'agit notamment d'engager avec les entités réglementées pour favoriser la compréhension et la conformité aux attentes réglementaires mises à jour.
- **Surveiller et analyser les données sur les mesures correctives prises par les entités réglementées et publier les résultats,** y compris sur l'argent remboursé aux consommateurs ayant subi un préjudice en raison de manquements à la conformité. Ce travail aide les Canadiennes et les Canadiens à mieux comprendre la façon dont les mesures de protection des consommateurs sont mises en application et la façon dont les entités réglementées sont tenues responsables.
- **Sensibiliser le public au rôle de l'ACFC dans la réglementation du secteur financier,** grâce à l'échange rapide et transparent de constatations et de renseignements de surveillance sur les pratiques et les obligations des entités réglementées, telles que les banques et les exploitants de réseaux de cartes de paiement.

3. Améliorer la collaboration

- **Améliorer la collaboration avec l'industrie**, en renforçant notre engagement auprès des entités réglementées, en communiquant clairement les priorités, les attentes et les directives, et en favorisant un dialogue ouvert et continu qui appuie la conformité.
- **Améliorer la collaboration avec les autorités de surveillance et d'autres partenaires**, en échangeant des pratiques exemplaires et en harmonisant les approches aux risques émergents. Il s'agit notamment d'améliorer la coordination fédérale-provinciale pour adresser les questions touchant le secteur financier, tout en reconnaissant les responsabilités partagées entre les juridictions.

Objectif stratégique 2 : Les Canadiennes et les Canadiens ont les moyens d'améliorer leur littératie et leur résilience sur le plan financier

Description

Accroître le bien-être financier des Canadiennes et des Canadiens signifie qu'ils puissent faire les meilleurs choix financiers possibles en fonction de leur situation et persévérer malgré les difficultés financières et les imprévus de la vie. Pour atteindre cet objectif important, l'ACFC continue de faire évoluer son approche en combinant des mesures ciblées fondées sur des données probantes et la collaboration. Nous accordons la priorité aux initiatives qui renforcent la littératie et la résilience financières, tout en mobilisant activement des intervenants de l'écosystème financier. En rassemblant nos partenaires et en coordonnant et inspirant l'action collective, nous aidons les Canadiennes et les Canadiens à surmonter les obstacles, à demeurer informés dans un contexte financier qui évolue rapidement et à acquérir la confiance nécessaire pour naviguer leurs vies financières avec succès.

Priorités et point saillants des activités pour 2026-27

1. Mobiliser les acteurs de l'écosystème financier et collaborer avec eux

- **Faire progresser le renouvellement et la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière**, en mobilisant les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux, les chefs de file de l'industrie et les intervenants de l'écosystème au moyen d'une stratégie nationale de mobilisation ciblée. La stratégie renouvelée mettra l'emphase sur la collaboration afin d'apporter des améliorations mesurables au bien-être financiers et à la résilience à l'échelle nationale.
- **Partager et promouvoir les recherches, les données et les initiatives liées à la littératie financière et à la protection des consommateurs**, notamment par l'entremise de la plateforme [Échange pour la recherche et les données \(ERD\)](#) de l'ACFC, afin de favoriser la collaboration des intervenants et d'inspirer des approches novatrices qui produisent des résultats positifs pour les consommateurs.

2. Promouvoir et fournir de l'information, des outils et des ressources en matière financière

- **Mettre en œuvre un plan ciblé pour fournir des outils numériques et des ressources conviviaux** afin d'aider les consommateurs de produits et services financiers à prendre des décisions. Pour ce faire, on tirera parti d'un exercice de cartographie de l'écosystème et on travaillera avec des partenaires pour cerner les lacunes, éviter les duplications et élargir l'accès à des outils et à des ressources fiables et fondés sur des données probantes pour les Canadiennes et les Canadiens.
- **Accroître l'utilisation des outils et des ressources destinés aux consommateurs de produits et services financiers et les faire connaître** grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre d'activités de communications, de mobilisation et de marketing. Le [Mois de la littératie financière](#) continuera d'être un moteur clé pour mobiliser les intervenants et pour promouvoir les ressources qui permettent aux Canadiennes et aux Canadiens de prendre des décisions financières éclairées.
- **Fournir aux Canadiennes et aux Canadiens des renseignements pertinents et opportuns** pour les aider à comprendre les produits et services financiers, ainsi que leurs droits lorsqu'ils traitent avec des banques et d'autres fournisseurs de services financiers.
- **Accroître la présence en ligne de l'ACFC** avec des renseignements clairs, impartiaux et accessibles que les Canadiennes et les Canadiens peuvent facilement naviguer et comprendre, notamment en fournissant des ressources pertinentes sur [l'argent et les finances personnelles](#) pour leur permettre de prendre des décisions financières éclairées.

3. Favoriser les comportements positifs

- **Concevoir, mettre à l'essai et mettre à l'échelle des interventions ciblées pour aider les Canadiennes et les Canadiens à adopter des comportements financiers positifs.** Déployées en collaboration avec des partenaires clés et orientées par des études concernant les consommateurs et des informations sur l'expérience utilisateur, les interventions comprennent des incitatifs comportementaux, des outils pour une prise de décisions simplifiée, des modules sur la littératie financière et des solutions personnalisées qui donnent la priorité au soutien des populations vulnérables et mal desservies.

4. Surveiller les retombées et les progrès

- **Mobiliser les réseaux de l'ACFC et tirer parti des outils de mesure de l'ACFC** pour obtenir des renseignements exploitables sur le bien-être financiers et la résilience, suivre les tendances, identifier les risques émergents, analyser les interventions de l'écosystème et orienter les décisions fondées sur des données probantes. Ceci comprend des outils tels que le Plan de mesure pour la Stratégie nationale pour la littératie financière.

Objectif stratégique 3 : Les intérêts des consommateurs de produits et services financiers sont mis de l'avant dans un marché concurrentiel en évolution rapide

Description

Les produits et services étant de plus en plus complexes et de plus en plus numériques, une protection des consommateurs forte devient plus importante. L'ACFC collabore avec des partenaires pour promouvoir les intérêts des Canadiennes et des Canadiens en préconisant des mesures de protection uniformes, équitables et inclusives qui accordent la priorité au bien-être financier des consommateurs et suivent le rythme de l'innovation. Grâce aux observations issues de la surveillance, à la recherche et à la collaboration, nous informons et façonnons les interventions ciblées ainsi que les cadres stratégiques et législatifs du secteur financier, afin de veiller à ce que les consommateurs soient protégés et puissent faire des choix éclairés.

Priorités et faits saillants des activités pour 2026-2027

1. Stimuler les progrès grâce à la recherche axée sur les consommateurs

- **Mener des recherches et en tirer parti et obtenir des renseignements sur les comportements des consommateurs, les tendances dans les services financiers et les risques émergents et persistants pour les consommateurs,** tels que le surendettement, le manque d'accès aux services bancaires, les innovations dans le domaine de l'intelligence artificielle et la fraude financière, afin d'informer la prise de décisions fondées sur des données probantes.

2. Promouvoir de solides mesures de protection pour les consommateurs

- **Informier et façonner des initiatives stratégiques et législatives qui renforcent les mesures de protection des consommateurs et favorisent la concurrence dans le secteur financier.** Ces efforts tiendront compte de notre opinion de longue date selon laquelle les consommateurs doivent bénéficier de mesures de protection justes, inclusives et équitables à mesure que les marchés évoluent.
- **Étudier la structure, le niveau et la transparence des frais exigés par les banques canadiennes et d'autres institutions financières sous réglementation fédérale,** y compris les frais de transfert et les frais aux guichets automatiques. Les conclusions aideront à informer les mesures visant à habilitier les Canadiennes et les Canadiens à faire des choix plus éclairés et à réduire leurs coûts bancaires quotidiens.
- **Travailler avec les partenaires fédéraux pour appuyer l'élaboration d'un Code de conduite pour la prévention de l'exploitation financière à l'intention des banques sous réglementation fédérale.** L'ACFC supervisera le Code, qui établira des attentes claires quant à la façon dont les banques peuvent déceler, prévenir et gérer l'exploitation financière afin de mieux protéger la population canadienne.
- **Soutenir les mesures prévues dans le budget de 2025 pour lutter contre la fraude financière et élaborer une Stratégie nationale antifraude pangouvernementale.** Il s'agit notamment des mesures exigeant que les banques mettent en place des politiques et des procédures pour lutter contre la fraude ciblant les consommateurs, et qu'elles recueillent des données sur la fraude et en fassent état à la commissaire de l'ACFC.

Nos capacités fondamentales

L'ACFC a identifié trois capacités fondamentales qui constituent les forces centrales permettant à l'Agence de réaliser ses priorités et ses objectifs stratégiques. Ces capacités travaillent ensemble pour garantir que tout ce que nous faisons repose sur une expertise solide, des données probantes et une capacité à s'adapter à un paysage financier qui évolue rapidement.

1. Technologies et données

Description

Nous tirons parti de solutions technologiques et des renseignements fondés sur des données pour surveiller et évaluer les tendances et les questions qui se dessinent et qui affectent les consommateurs de produits et services financiers, permettre des interventions proactives et efficaces et améliorer les processus internes.

Points saillants des activités pour 2026-2027

- **Faire des investissements stratégiques dans l'analyse des données et l'intelligence artificielle**, afin d'accroître l'efficacité opérationnelle, stimuler l'innovation et améliorer la productivité et l'expérience des employés. L'une des priorités clés sera de doter les employés de l'ACFC des compétences nécessaires pour tirer efficacement parti des solutions technologiques.
- **Entretenir et moderniser les outils et les services numériques de l'ACFC**, pour soutenir les activités essentielles, renforcer les fonctions opérationnelles et permettre une communication efficace et un engagement avec les intervenants et la population canadienne.

2. Partenariats

Description

Nous établissons et renforçons activement des partenariats à travers l'ensemble de l'écosystème financier, afin de favoriser la collaboration, d'échanger des connaissances et d'harmoniser les efforts vers des objectifs communs. En tirant parti de ces relations à l'échelle nationale et internationale, nous cherchons à obtenir des résultats significatifs pour les Canadiennes et les Canadiens.

Points saillants des activités pour 2026-2027

- **Poursuivre la collaboration avec les intervenants canadiens et internationaux**, pour faire progresser la protection des consommateurs, renforcer la résilience financière et améliorer les résultats pour les consommateurs de produits et services financiers au Canada. Il s'agit notamment d'approfondir les engagements auprès d'un large éventail de partenaires et de collaborateurs qui composent l'écosystème financier, afin d'élargir notre portée et d'amplifier notre incidence.

3. Excellence organisationnelle

Description

Nous visons l'excellence organisationnelle en créant continuellement un effectif diversifié et hautement qualifié et en cultivant une culture qui valorise le bien-être des employés, afin rehausser l'efficacité et la souplesse de l'Agence.

Points saillants des activités pour 2026-2027

- **Établir et maintenir un effectif diversifié et qualifié, et favoriser le bien-être des employés** grâce à des occasions d'apprentissage continu, et en mettant en œuvre des plans d'action dans des domaines comme les langues officielles, la santé mentale et le mieux-être, et l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité.
- **Appuyer et faire progresser les mesures de renouvellement de l'effectif**, afin d'améliorer les services offerts aux Canadiennes et aux Canadiens et de rendre la fonction publique plus efficace et habilitée, dans le cadre des efforts déployés à l'échelle du gouvernement pour réinvestir dans les priorités du mandat de base afin d'assurer des résultats rentables.
- **Continuer de renforcer la situation de l'ACFC en matière de sécurité** – notre état de préparation général à prévenir, à détecter et à gérer les risques en matière de sécurité – en mettant en œuvre une feuille de route de la sécurité et en assurant l'harmonisation avec les politiques et l'état de préparation du gouvernement du Canada contre les nouvelles menaces.

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.

Dans l'exécution de ses plans, l'ACFC continuera de faire preuve de discipline financière et d'utiliser des pratiques de gestion financière prudentes.

Dépenses prévues

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts au moyen de cotisations que les entités réglementées qu'elle surveille lui versent.

Le tableau suivant montre les dépenses réelles, projetées et prévues pour les deux programmes de l'ACFC (le programme de surveillance et de mise en application, et le programme de recherche, de politiques et d'éducation) et les services internes. Les services internes comprennent les conseils d'experts et les services fournis par les équipes du marketing, des communications, des relations avec les intervenants, des services juridiques, des ressources humaines, de la technologie de l'information, des finances et de l'administration de l'Agence, qui appuient les programmes de l'ACFC et d'autres obligations organisationnelles.

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

Programmes et services internes	Dépenses réelles 2023-2024	Dépenses réelles 2024-2025	Dépenses projetées 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027	Dépenses prévues 2027-2028	Dépenses prévues 2028-2029
Surveillance et mise en application	11,5 \$	12,3 \$	13,2 \$	15,4 \$	16,0 \$	16,3 \$
Recherche, politiques et éducation	8,0	8,3	11,2	17,5	19,3	19,8
Sous-total	19,5	20,6	24,4	32,9	35,3	36,1
Services internes	34,0	36,6	40,8	38,7	38,2	38,7
Total	53,5 \$	57,2 \$	65,1 \$	71,6 \$	73,5 \$	74,8 \$

Remarque : 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.

Dans le Plan d'activités 2025-2026 de l'Agence, le montant total des dépenses s'élevait à 76,4 millions de dollars. L'écart entre les dépenses prévues de 76,4 millions de dollars et les dépenses projetées de 65,1 millions de dollars découle principalement des retards dans la dotation en personnel et de la réduction des dépenses dans les services professionnels.

Pour la période de 2026-2027 à 2028-2029, aucune hausse n'est prévue dans les dépenses globales par rapport aux montants approuvés dans le Plan d'activités 2025-2026 pour 2026-2027 et 2027-2028.

Dans le cadre de l'examen exhaustif des dépenses du gouvernement, l'ACFC a évalué en profondeur ses programmes et ses activités, et a dégagé des économies de coûts de 5 millions de dollars du côté de ses principaux secteurs opérationnels. Ces économies seront réinvesties pour accélérer le déploiement de solutions technologiques modernes, notamment l'optimisation accrue des données et les capacités avancées en matière d'IA, afin d'améliorer l'efficacité de la surveillance.

Historiquement, l'ACFC disposait d'une autorisation législative annuelle de 5 millions de dollars pour appuyer les initiatives en matière de littératie financière. Dans le cadre de l'examen complet des dépenses, l'ACFC n'aura plus recours à ce pouvoir législatif. L'ACFC poursuivra son travail en matière de littératie financière, y compris les campagnes nationales, l'information ciblée et la recherche, en optimisant son modèle de financement axé sur le recouvrement des coûts.

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 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)

	2026-2027	2027-2028	2028-2029
Dépenses prévues	71,6 \$	73,5 \$	74,8 \$
Rajustement pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement, mais aucune incidence sur les autorisations :			
Amortissement des immobilisations corporelles	(2,0)	(1,9)	(1,3)
Provision pour créances douteuses			
Gain (perte) découlant de l'aliénation des immobilisations corporelles			
Augmentation des avantages sociaux futurs	(0,2)	(0,2)	(0,2)
Rajustement 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	1,5	1,1	1,0
Dépenses prévues	70,9	72,5	74,2
Autorisations demandées	70,9 \$	72,5 \$	74,2 \$

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

Ressources humaines prévues

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

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels 2023-2024	Équivalents temps plein réels 2024-2025	Équivalents temps plein projetés 2025-2026	Équivalents temps plein prévus 2026-2027	Équivalents temps plein prévus 2027-2028	Équivalents temps plein prévus 2028-2029
Surveillance et mise en application	71	75	78	81	82	82
Recherche, politiques et éducation	44	44	57	63	63	63
Sous-total	115	119	135	144	145	145
Services internes	117	123	134	115	114	114
Total	232	242	269	259	259	259

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

En 2025-2026, l'effectif de l'Agence est passé à 269 équivalents temps plein (ETP) après l'ajout d'employés pour soutenir les services bancaires axés sur les consommateurs. À la suite du transfert des responsabilités relatives à ces services à la Banque du Canada, les postes liés aux services bancaires axés sur les consommateurs ont été éliminés, ramenant l'Agence à son niveau de référence précédemment approuvé de 259 ETP.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de l'ACFC pour l'exercice 2025-2026 à l'exercice 2026-2027.

Les renseignements financiers concernant les dépenses et les revenus 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 comprennent un rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations demandées, se trouvent sur le site Web de l'ACFC.

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2027 (en millions de dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés 2025-2026	Résultats prévus 2026-2027	Écart (résultats prévus 2026-2027 moins les résultats projetés 2025-2026)
Total des dépenses	65,1 \$	71,6 \$	6,5 \$
Total des revenus	57,2	71,6	14,4
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	7,9 \$	0,0 \$	(7,9 \$)



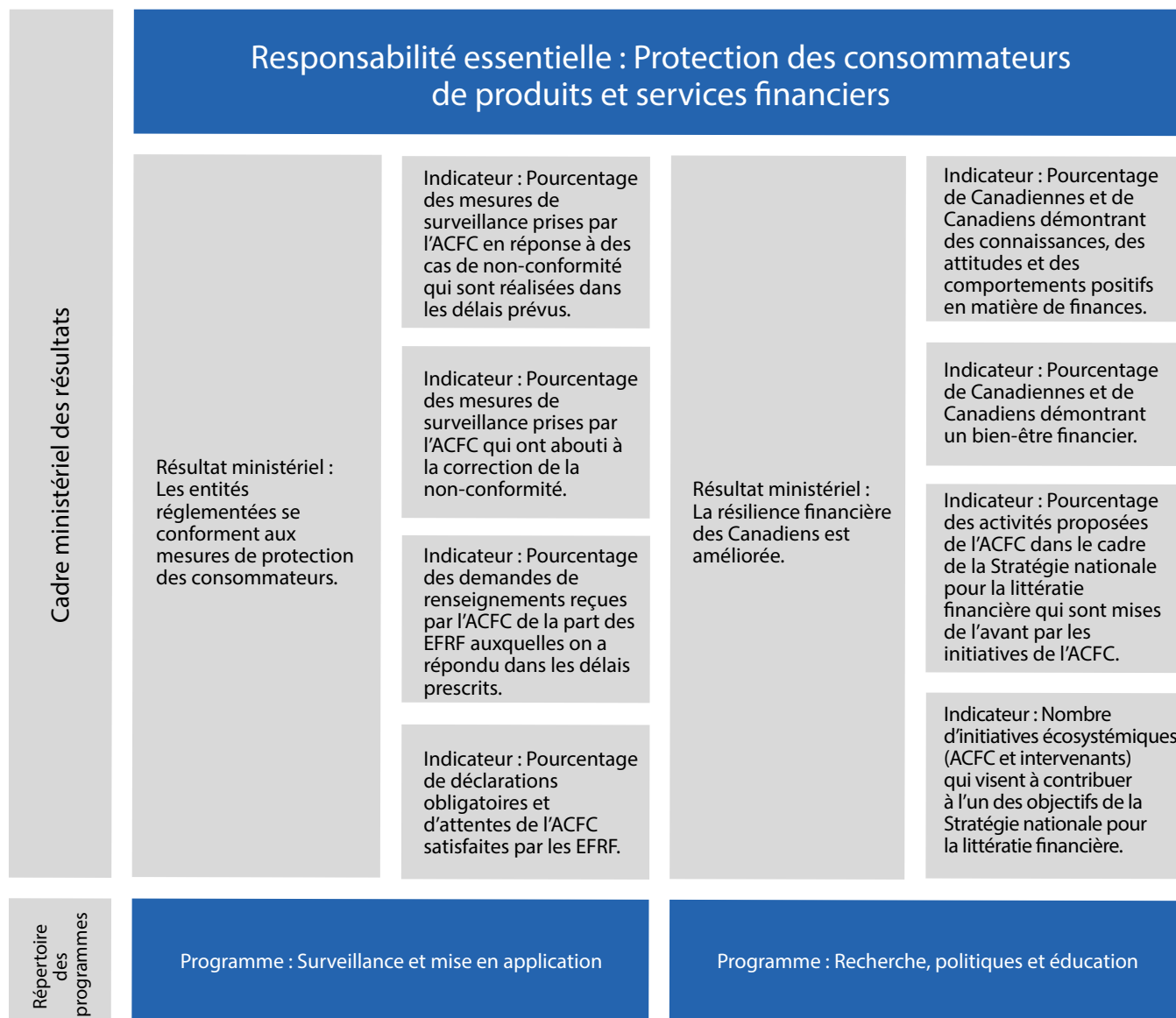
Communiquez avec nous

Site Web	Canada.ca
Téléphone (Centre de services aux consommateurs)	
Numéro sans frais	1-866-461-3222
D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-960-4666
Téléscripteur (pour les personnes sourdes ou malentendantes)	
Numéro sans frais	1-866-914-6097
D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-947-7771
Courrier électronique	Contactez-nous
Facebook	FB.com/ACFCan
LinkedIn	fcac_can
Instagram	acfc_can
X (anciennement Twitter)	@ACFCan
YouTube	ACFCan
Adresse postale	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

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, les sociétés d'assurance et les coopératives de crédit sous réglementation fédérale, de même que les organismes externes de traitement des plaintes et les 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 %	31 mars 2027
	Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité.	Au moins 95 %	31 mars 2027
La résilience financière des Canadiennes et des Canadiens est améliorée.	Pourcentage de Canadiennes et de Canadiens démontrant des connaissances, des attitudes et des comportements positifs en matière de finances.	60 %	31 mars 2027
	Pourcentage de Canadiennes et de Canadiens démontrant un bien-être financier.	60 %	31 mars 2027

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 des demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part des EFRF auxquelles on a 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.	31 mars 2027
	Pourcentage de déclarations obligatoires et d'attentes de l'ACFC satisfaites par les EFRF.	Au moins 85 %	31 mars 2027

Programme 2 : Recherche, politiques et éducation

Ce programme vise à renforcer la littératie financière et la résilience des Canadiennes et 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 (plus précisément, les indicateurs de mesure liés à la Stratégie nationale pour la littératie financière saisissent tous les résultats cibles du programme).

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

Résultat du programme	Indicateur du résultat du programme	Cible	Date pour atteindre la cible
Soutenir activement la résilience financière des Canadiennes et des Canadiens en mobilisant l'écosystème financier.	Pourcentage des activités proposées par l'ACFC dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière qui sont mises de l'avant par les initiatives de l'ACFC.	100 % d'ici la fin du cycle de la Stratégie nationale pour la littératie financière.	31 mars 2027
	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 de la Stratégie nationale pour la littératie financière.	31 mars 2027

Annexe B : Plan d'évaluation

Le plan d'évaluation de l'ACFC établit nos priorités d'évaluation et notre calendrier de projets de 2026-2027 à 2030-2031. Il est conforme à la Politique sur les résultats de même qu'à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et contribue à garantir que les évaluations sont opportunes, pertinentes, et qu'elles aident la haute direction à prendre des décisions fondées sur des données probantes.

Exercice	Sujet	Description
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*	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière en lien avec les voyages, les frais d'accueil et les avances comptables.
2027-2028	Cybersécurité	Évaluer la posture et l'efficacité de la mise en œuvre et des processus de cybersécurité de l'ACFC.
2028-2029	Accessibilité	Évaluer l'efficacité de l'intégration de l'accessibilité dans tous les produits de GI-TI.
2029-2030	Programme de dénonciation	Évaluer l'efficacité du programme de dénonciation de l'ACFC.
2030-2031	Stratégie de surveillance fondée sur les risques	Évaluer l'efficacité de la stratégie de surveillance fondée sur les risques.

* 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.