



PLAN D'ACTIVITÉS

2022-2023

à 2024-2025





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

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

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

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

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

ISSN 2562-590X

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Finances du Canada, mars 2022.

Also available in English under the title: **Business Plan 2022–2023 to 2024–2025**

Table des matières

Message de la commissaire	1
Au sujet de l'ACFC	2
Objectifs stratégiques de l'ACFC	3
Contexte de planification pour 2022-2023	4
Points saillants de la planification pour 2022 - 2023	6
Dépenses et ressources humaines.....	11
Communiquez avec nous.....	15
Annexe A : Cadre ministériel des résultats	16
Annexe B : Plan d'évaluation	16

Message de la commissaire



Je suis heureuse de vous présenter le Plan d'activités pour 2022-2023 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Celui-ci comprend de l'information sur nos activités prévues, les résultats que nous comptons obtenir au cours du prochain exercice, et la façon dont nous progresserons vers l'atteinte des objectifs stratégiques énoncés dans notre Plan stratégique 2021 à 2026.

En lançant ce plan ambitieux, nous gardons à l'esprit le fait que la pandémie de COVID-19 a posé de nombreux défis aux Canadiens, notamment à ceux qui sont les plus vulnérables.

Le plan rend compte de la nature pluriannuelle de nos investissements et de nos nouvelles initiatives. L'un des défis auxquels l'Agence est confrontée en cette période d'incertitude est la nécessité de continuer à accomplir des progrès tout en restant souple et polyvalente face à un environnement en évolution. C'est pourquoi nous avons désigné quatre priorités essentielles à la réalisation de notre mandat qui guideront nos décisions.

Notre première priorité est de faire avancer le travail sur le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre), ce qui représente une étape importante au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada. Le présent plan reconnaît qu'il est important pour l'ACFC de se

doter des capacités nécessaires pour mettre en œuvre le Cadre, qui instaure des normes plus élevées en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers.

Notre deuxième priorité est l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière. La pandémie a mis en évidence le besoin de produire de meilleurs résultats pour les consommateurs de produits et services financiers, ce qui rend le travail que nous accomplissons avec les intervenants de l'écosystème financier dans le but d'aider les Canadiens à renforcer leur résilience financière encore plus urgent. Le plan rend compte de la nécessité d'accomplir des progrès importants au moyen d'une approche concertée et fondée sur des données probantes.

Notre troisième priorité est de renforcer notre capacité de mettre à profit notre expertise en matière de protection des consommateurs dans le cadre de l'élaboration de politiques, notamment en aidant le gouvernement fédéral à remplir son engagement de passer à un seul ombuds externe pour le traitement des plaintes et de lancer un cadre canadien de système bancaire ouvert. De plus, nous allons augmenter nos capacités de recherche afin d'être en mesure de surveiller et d'évaluer les nouvelles tendances en matière de consommation.

Notre quatrième priorité est d'améliorer notre capacité de faire face à un monde de plus en plus numérique, où les technologies et les données redéfinissent la façon dont les produits et services financiers sont créés, vendus et utilisés. Tout au long du présent plan, nous réitérons l'importance d'améliorer notre stratégie en matière de données et d'analyse et de nous assurer que nos employés disposent des outils dont ils ont besoin pour tirer de nouveaux enseignements et accomplir l'important travail de l'Agence.

Au-delà de ces quatre priorités et des initiatives et activités connexes décrites dans ce plan, nous continuerons à améliorer les fonctions essentielles de l'ACFC — c'est-à-dire l'important travail de protection, de surveillance et d'éducation que nous accomplissons au quotidien — ce qui permet à l'Agence de se conformer à ses obligations législatives aux termes de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et d'autres textes de loi.

Notre effectif diversifié et talentueux est le fondement du présent plan, et je m'engage à fournir aux employés les ressources dont ils ont besoin pour continuer à servir les intérêts des Canadiens en faisant preuve d'un haut niveau de professionnalisme. Tout ce que nous faisons repose sur une culture organisationnelle d'innovation, de collaboration et d'excellence. Nous continuons de nous concentrer sur le bien-être de nos employés et l'amélioration des outils, processus opérationnels et fonctions organisationnelles qui leur permettent de servir les Canadiens.

Le climat externe d'incertitude a fait ressortir l'importance du travail que l'ACFC accomplit pour protéger les consommateurs de produits et services financiers et renforcer leur littératie financière. Le Plan d'activités pour 2022-2023 de l'ACFC démontre que nous sommes prêts à relever les défis et à saisir les occasions qui se présentent à nous.

Judith Robertson

Au sujet de l'ACFC

Notre raison d'être

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été établie en 2001 pour protéger les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers.

Notre mandat

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui tire son mandat de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).

Notre vision

Notre vision

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

Notre mission

Protéger
les consommateurs
de produits et
services financiers

Superviser
des [entités](#)
[réglementées](#)

Éduquer
les Canadiens et
renforcer leurs
connaissances
financières

Notre responsabilité essentielle : protéger les consommateurs de produits et services financiers

La responsabilité essentielle de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers, ce qu'elle fait en offrant deux programmes conçus pour :

- faire connaître les obligations en matière de pratiques commerciales établies par les dispositions législatives, les codes de conduite et les engagements publics, superviser leur application et les faire respecter;
- renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens à l'égard des questions financières afin d'améliorer leur littératie financière.

Les solides services internes de l'ACFC lui permettent de s'acquitter de sa responsabilité essentielle et de donner suite à ses priorités. (Voir l'Annexe A pour obtenir de l'information sur le rendement lié à cette responsabilité essentielle.)

Objectifs stratégiques de l'ACFC

En septembre 2021, l'ACFC a publié son [plan stratégique quinquennal](#). Cette feuille de route ambitieuse présente quatre objectifs stratégiques, les initiatives nous permettant de les atteindre, et les éléments fondamentaux qui orienteront les efforts que nous accomplirons pour nous acquitter de notre mandat. Au cours des cinq prochaines années, nos actions seront guidées par notre volonté d'atteindre ces objectifs stratégiques, qui constituent les pierres angulaires du plan d'activités annuel de l'Agence. Nous vous les présentons ci-dessous.

1. Être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC apporte un leadership à l'échelle nationale pour la protection des consommateurs de produits et services financiers grâce à une surveillance efficace des banques et autres entités réglementées et par ses contributions constructives à la formulation de politiques.

2. Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique

L'ACFC renforce la littératie financière des Canadiens grâce à des outils et des ressources didactiques, des recherches, des expérimentations, ainsi que par des collaborations avec des intervenants et des partenariats qui favorisent des comportements financiers positifs et la prise de décisions éclairées.

3. Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

Les Canadiens, les partenaires et les intervenants reconnaissent l'ACFC comme une source d'information objective et fondée sur des faits qui fait autorité dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

4. Faciliter le futur du travail

L'ACFC investit dans son personnel et optimise ses lieux de travail et ses processus afin de mettre en place une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence.

Principaux risques

Le plan stratégique quinquennal de l'ACFC décrit les risques émergents liés aux circonstances extérieures qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité de l'Agence à atteindre ses objectifs stratégiques, tandis que le plan d'activités décrit les risques opérationnels liés aux systèmes, au personnel et aux processus internes. Dans le cadre du présent plan d'activités, trois risques opérationnels ont été cernés :

- **Gestion des crises externes** : Le risque que l'ACFC ne soit pas prête à faire face adéquatement à une telle situation. Par crise externe, on entend par exemple une crise nationale ou mondiale comme un effondrement de l'économie, un incident bancaire désastreux, une catastrophe climatique ou une menace terroriste.
- **Gestion des personnes** : Le risque que la difficulté de l'Agence à attirer des candidats qualifiés et à développer l'expertise spécialisée dont elle a besoin l'empêche de s'acquitter de son mandat en évolution.
- **Capacités et sécurité de la TI** : Le risque que l'Agence n'ait pas suffisamment de ressources pour répondre à l'ensemble des demandes de renseignements, de solutions organisationnelles et de services de renseignement opérationnel ainsi que des besoins en matière de gestion des données et d'opérations de TI.

L'ACFC a mis en œuvre des stratégies pour atténuer ces risques, et ses organes de gouvernance les passent régulièrement en revue.

Contexte de planification pour 2022-2023

Considérations liées aux circonstances extérieures

Sur le plan opérationnel, l'ACFC s'efforce de faire preuve de souplesse et de réactivité en exerçant une surveillance proactive pour déceler les tendances et les nouveaux enjeux, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Le contexte actuel se traduit par de nouvelles occasions et de nouveaux défis pour l'Agence dans le cadre de sa mission de protéger les consommateurs.

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur toutes les facettes du mandat de l'ACFC, car cette situation l'a amenée à surveiller l'application des mesures de soutien offertes par les banques, à répondre aux plaintes liées à la pandémie, à donner suite aux problèmes de conformité qui en découlent, à mener des recherches pour suivre le bien-être financier des Canadiens et à leur fournir des ressources pour les aider à prendre des décisions financières éclairées lors de périodes difficiles.

En juillet 2021, l'ACFC a publié [Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#). Cette stratégie vise à renforcer la résilience financière des Canadiens et à rendre l'écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace. Elle tient compte des leçons tirées dans le cadre de la mise en œuvre de la première stratégie nationale ainsi que de la pandémie.

Bien que des risques et des incertitudes demeurent, le Canada a commencé lentement, mais sûrement à avancer vers la voie de la relance au terme de la pandémie. Cependant, dans un contexte où de nouveaux variants de la COVID-19 se manifestent, les défis économiques persistent, et des chocs inattendus surviennent, l'ACFC devra continuer à faire preuve de souplesse et à adapter fréquemment les efforts qu'elle fournit à la lumière de l'évolution de la situation.

Considérations liées à la diversité et l'inclusion

L'ACFC suit une approche intersectionnelle pour remplir son mandat, en cherchant à comprendre et à prendre en considération les caractéristiques démographiques et socioéconomiques, les comportements, les motivations, les défis et les préférences en matière de communication des divers segments de la population canadienne, et ce, en portant une attention particulière aux groupes vulnérables.

Les recherches de l'ACFC indiquent que la vulnérabilité financière est un problème qui touche un vaste éventail de gens sans égard à leur culture, à leur communauté ou à leurs origines. Même si ce problème n'est pas confiné à certains groupes démographiques, des obstacles systémiques font en sorte que les membres de certains groupes de la population sont plus susceptibles d'être vulnérables financièrement.

L'ACFC conçoit et adapte ses interventions en réponse aux besoins diversifiés de différents segments de la population ainsi que dans l'optique de favoriser un accès équitable aux produits et services financiers et de réduire tout obstacle ou toute discrimination de nature systémique dans le secteur financier.

Considérations relatives à l'évolution du secteur financier

Le secteur des services financiers évolue à un rythme accéléré en raison des nouveaux joueurs, des acteurs mondiaux ainsi que de la transformation des modèles d'affaires. Les nouvelles technologies et pratiques bancaires peuvent offrir des solutions novatrices qui comportent de grands avantages pour les consommateurs de produits et services financiers. Elles peuvent également rendre les services financiers plus équitables, accessibles et inclusifs en aidant à régler des problèmes qui semblent insolubles.

Néanmoins, la transformation peut créer de nouveaux problèmes en solutionnant les anciens. De nombreuses nouvelles entités au sein du marché exercent leurs activités à l'extérieur du périmètre traditionnel de la réglementation et sans règles de conduite bien établies et définies dans la loi. Qui plus est, l'évolution rapide du secteur augmente le niveau de complexité pour les consommateurs, fait en sorte que ceux-ci sont plus susceptibles d'être déroutés et les expose à un niveau de risque plus élevé.

Dans le présent plan, l'ACFC s'efforce d'atteindre un juste équilibre entre stimuler l'innovation et veiller à ce que les consommateurs restent protégés et continuent à avoir confiance en le système financier.

Sommaire de la planification budgétaire

En raison des défis posés par le contexte actuel, il nous faut un plan ambitieux pour réaliser nos priorités actuelles tout en progressant vers l'atteinte de nos objectifs à long terme. L'ACFC reconnaît qu'il pourrait être nécessaire de faire des ajustements et des compromis lorsque les demandes de ressources qu'elle reçoit sont difficiles à concilier.

Le besoin d'accroître les capacités opérationnelles a été cerné dans les plans d'activités antérieurs et continue à se poser à l'égard de l'horizon de planification de trois ans visé par le présent plan. Les circonstances susmentionnées, de même que l'élargissement des obligations législatives de l'Agence, ont contribué aux augmentations budgétaires prévues qui peuvent être divisées en trois catégories pour en résumer les causes :

- **Rattraper les retards dans la mise en œuvre des plans antérieurs.** Depuis 2018, l'Agence prévoit un besoin de ressources supplémentaires. Cependant, sa capacité de réaliser ses plans de croissance a été minée par des retards au chapitre du recrutement ainsi que des investissements dans la TI et la modernisation des bureaux.
- **S'appuyer sur les capacités actuelles.** Afin de pouvoir offrir des initiatives efficaces et fondées sur des données probantes, l'Agence doit faire des investissements supplémentaires pour renforcer ses capacités en matière de données et d'analyse ainsi que de politique stratégique. L'ACFC créera de nouvelles équipes et réaffectera ses ressources afin d'être en mesure de mieux répondre à la demande.
- **Renforcer les capacités pour faire face à l'avenir.** L'Agence s'attend à une croissance de la demande pour son expertise en matière de données, de recherches et d'analyses, ce qui nécessite des investissements dans ses ressources et ses capacités opérationnelles.

L'augmentation des dépenses prévues pour le premier exercice visé par le plan par rapport au plan précédent s'explique par les impératifs liés aux deux premières catégories. L'ACFC s'attend à ce que la croissance des dépenses ralentisse par la suite puisque les investissements dans l'infrastructure de la TI et la modernisation des bureaux ne sont pas récurrents. Le tableau ci-dessous présente les dépenses prévues pour les trois prochains exercices.

Programmes et services internes (en millions de dollars)

Programmes et services internes	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
Surveillance et promotion	12,6	14,1	14,5
Littératie financière	8,4	9,5	9,8
Sous-total	21,1	23,6	24,3
Services internes	36,2	33,3	33,5
Total	57,3	56,9	57,7

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

Points saillants de la planification pour 2022-2023

Cette section présente les principales initiatives habilitantes et activités associées que l'Agence compte entreprendre au cours de la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023 afin de progresser vers l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Celles-ci amélioreront les fonctions essentielles de l'ACFC — c'est-à-dire le travail de protection, de surveillance et d'éducation que nous accomplissons au quotidien — qui permettent à l'Agence de s'acquitter de ses obligations législatives aux termes de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière* et d'autres textes de loi.

Objectif stratégique : Être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers

En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC protège les consommateurs de produits et services financiers en surveillant la conformité des entités réglementées aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles ces dernières sont assujetties en vertu des dispositions législatives, des codes de conduite et des engagements publics. Le [Cadre de surveillance](#) décrit la gamme d'instruments et d'activités de surveillance dont se sert l'Agence pour faire connaître les obligations en matière de pratiques commerciales, surveiller leur application et les faire respecter.

Initiative habilitante : Mettre en œuvre le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers

Le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre) qui modifie la Loi sur les banques et la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* entraîne des modifications réglementaires qui améliorent la protection des consommateurs. En plus de conférer à l'Agence de nouveaux pouvoirs, il renforce certains de ses pouvoirs existants afin de lui accorder une plus grande autorité en matière de surveillance. Les derniers éléments de cet important texte de loi entreront en vigueur le 30 juin 2022.

Activités en 2022-2023 :

- **Lancer un portail sécurisé de signalement des plaintes.** Le Cadre impose aux banques l'obligation de soumettre des renseignements plus détaillés sur les plaintes à l'ACFC. L'Agence est en train de concevoir un portail afin de fournir aux banques un outil automatisé pour transmettre cette information tous les trimestres.
- **Mettre en œuvre les dispositions en matière de dénonciation.** Le Cadre impose à l'ACFC l'obligation de recevoir les dénonciations d'actes répréhensibles et aux banques l'obligation de recevoir de telles dénonciations de leurs employés. À la suite de la publication d'une ligne directrice à ce sujet pour les banques au début 2022, l'ACFC mettra sur pied un programme officiel de dénonciation afin de respecter les exigences législatives connexes qui entreront en vigueur au cours de l'exercice.
- **Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication axée sur les consommateurs.** Dans le contexte de l'entrée en vigueur du Cadre, l'ACFC informera les consommateurs des nouvelles mesures et des mécanismes de protection renforcés que celui-ci prévoit, et fera mieux connaître et comprendre son importance pour la protection des consommateurs au Canada au moyen de diverses activités d'affaires publiques. De plus, l'ACFC optimisera et mettra à jour son contenu Web de l'ACFC en se concentrant sur les renseignements visant à sensibiliser les consommateurs de produits et services financiers à leurs droits et responsabilités lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières.

Initiative habilitante : Renforcer le programme de surveillance fondé sur les risques et axé sur les résultats

Le programme de surveillance de l'ACFC est conçu pour être fondé sur les risques et axé sur les résultats, et vise à encourager les entités réglementées à se conformer à leurs obligations et à leur permettre de le faire en les communiquant avec elles de manière proactive et en déterminant rapidement les enjeux qui se profilent. Les entités réglementées sont classées par le niveau de risque que présentent leurs pratiques commerciales en lien avec leurs obligations législatives en la matière. Ce classement aide l'Agence à déterminer la nature et l'intensité de ses activités de surveillance.

Activités en 2022-2023 :

- **Lancer un examen thématique.** Les examens thématiques visent à évaluer la conformité ou les risques relatifs à la conformité. Les examens ont une portée ciblée (p. ex., un examen portant sur l'offre et la vente de produits et services comme les hypothèques, les hypothèques inversées et les marges de crédit hypothécaires) ou une vaste portée (p. ex., une analyse de l'état de préparation des banques à mettre en œuvre des mesures de soutien). En 2021-2022, l'ACFC a posé les fondements d'une fonction permanente et cyclique d'examen thématiques, en établissant la gouvernance et la structure organisationnelle de l'unité de travail qui exercera cette fonction et en dotant les postes associés. L'unité entreprendra un examen lorsqu'elle deviendra opérationnelle en 2022-2023.
- **Mettre sur pied une équipe pour analyser les données relatives à la réglementation et en faire rapport.** L'ACFC se dotera des capacités, de l'expertise et de la gouvernance dont elle a besoin pour exploiter le potentiel de techniques axées sur les données en mettant sur pied une équipe pour analyser les données relatives à la réglementation et en faire rapport. À l'avenir, cet investissement se traduira par une utilisation efficace des données pour guider la fonction de surveillance et l'allocation des ressources. De plus, il permettra d'améliorer la détection et l'analyse des risques émergents ainsi que les capacités en matière d'établissement de rapports. En 2022-2023, l'Agence se concentrera sur la mise en œuvre de la structure de gouvernance et la dotation de cette équipe, qui devrait être pleinement opérationnelle en 2023-2024.

Initiative habilitante : Fournir une expertise pour contribuer à l'élaboration des politiques

La fonction de politique stratégique de l'ACFC sert à élaborer des analyses et des conseils fondés sur des données probantes en ce qui concerne les nouveaux enjeux relatifs à la protection des consommateurs de produits et services financiers en temps utile. Lorsqu'il y a lieu, l'ACFC contribue à l'élaboration des politiques réglementaires, financières et axées sur la protection des consommateurs du gouvernement du Canada.

Activités en 2022-2023 :

- **Contribuer à l'élaboration d'un cadre canadien de système bancaire ouvert.** L'ACFC mènera des recherches sur la compréhension des services bancaires ouverts par les consommateurs et l'usage qu'ils en font, et fournira son expertise sur les perspectives des consommateurs de produits et services financiers et les mécanismes de protection de ceux-ci dans le cadre de l'élaboration d'un cadre de système bancaire ouvert.
- **Faire progresser l'élaboration de politiques améliorant la protection des consommateurs.** L'ACFC mènera des recherches et recueillera des données sur les connaissances des Canadiens à propos de divers produits et services et l'usage qu'ils en font, notamment sur les frais bancaires et des services financiers fournis par des entités non bancaires comme les emprunts à coût élevé. L'ACFC collaborera avec ses partenaires fédéraux dans la surveillance du secteur financier en vue d'améliorer la protection des consommateurs, notamment en apportant son soutien dans le cadre de la transition vers un modèle d'ombuds unique et externe pour le secteur bancaire et du renforcement des pratiques de protection des données sur les consommateurs, et en mettant à profit son expertise au service de la modernisation des paiements et de l'examen du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit.

Objectif stratégique : Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique

Au Canada, naviguer à travers le paysage financier représente un défi pour bien des gens en raison de la complexité croissante des produits et services financiers, du nombre de fournisseurs et de choix qui s'offrent aux consommateurs, et de la numérisation du monde des finances. Améliorer la littératie financière des Canadiens pour leur permettre de surmonter ce défi est un élément essentiel du mandat de l'ACFC.

Initiative habilitante : Mettre en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière

En juillet 2021, l'ACFC a publié [Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#). La Stratégie fournit un cadre pour bâtir un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour tous les Canadiens. Il s'agit d'un plan quinquennal qui vise principalement à réduire les obstacles, à catalyser les actions, et à créer de nouvelles possibilités pour les Canadiens afin de leur permettre d'atteindre des résultats financiers positifs et de renforcer leur résilience financière.

Activités en 2022–2023 :

- **Produire et publier un plan de mesure du rendement.** L'ACFC élaborera un plan pour mesurer les retombées de la Stratégie nationale pour la littératie financière à la lumière de consultations auprès des intervenants. Ce plan définira les mesures qui peuvent être utilisées pour évaluer les progrès dans l'atteinte des résultats cibles de la Stratégie, et fournira aux intervenants de l'ensemble de l'écosystème une méthodologie commune pour évaluer notre impact collectif.
- **Renforcer les partenariats existants et en explorer de nouveaux.** La collaboration avec des partenaires de divers secteurs, tant à l'échelle nationale qu'internationale, permet de toucher un plus grand nombre de personnes en amenant de nombreuses organisations à contribuer collectivement à l'amélioration des résultats pour les consommateurs de produits et services financiers. L'ACFC contribuera à renforcer les connaissances et les capacités de recherche des organismes communautaires et des chercheurs afin de leur permettre d'élargir leurs perspectives et de mettre au point des solutions novatrices. L'ACFC collaborera avec les réseaux nationaux de littératie financière, le Comité interministériel sur la littératie financière ainsi que le Groupe de travail sur la littératie financière pour les Autochtones afin d'accomplir des progrès dans l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Qui plus est, l'Agence poursuivra le travail qu'elle a entrepris avec le Comité des mesures en matière de consommation et participera au Réseau international sur l'éducation financière, en misant sur les efforts collectifs de 130 pays membres pour améliorer la littératie financière à l'échelle internationale.

Initiative habilitante : Offrir des ressources et outils novateurs pour aider les gens à prendre de meilleures décisions financières

L'ACFC est à la fois un fournisseur direct de ressources et d'outils destinés aux consommateurs et un point d'accès centralisé à ceux-ci — un conservateur impartial et digne de confiance de renseignements neutres et fondés sur des données probantes fournis par d'autres sources.

Activités en 2022-2023 :

- **Créer un nouveau portail destiné aux consommateurs pour la Base de données canadienne sur la littératie financière (Base de données).** La Base de données est un portail Web permettant d'accéder à des ressources et à des renseignements en matière de littératie financière de l'ensemble du pays. En se basant sur les travaux de recherche de conception et de mise à l'essai effectués en 2021-2022 en prévision de la conception du nouveau portail destiné aux consommateurs, l'ACFC reconfigurera la Base de données afin de proposer aux Canadiens une interface améliorée, conviviale et attrayante qu'ils pourront utiliser plus facilement et plus efficacement.
- **Améliorer le contenu Web éducatif ainsi que les ressources et outils destinés aux consommateurs.** L'ACFC examine et révisé régulièrement ses ressources existantes afin de veiller à ce qu'elles reflètent les modifications législatives et réglementaires, les nouvelles tendances, les lacunes en matière d'information et les commentaires des consommateurs. En 2022-2023, l'ACFC évaluera ses outils de calcul des paiements et de comparaison, et élaborera un plan de travail pour mettre à l'essai, améliorer et diffuser la ressource « Le mieux-être financier en milieu de travail ».

Objectif stratégique : Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

L'ACFC entend renforcer ses capacités d'agir à titre de source d'information faisant autorité en matière de protection des consommateurs de produits financiers. Pour fournir des informations fondées sur des données probantes, dignes de confiance et pratiques aux consommateurs de produits et services financiers et en ce qui concerne les moyens de les protéger, il est indispensable de tirer parti des connaissances issues de la recherche et de la science comportementale.

Initiative habilitante : Tirer parti de la recherche pour faire en sorte que les décisions soient davantage fondées sur les données probantes

La recherche fondée sur les données probantes en ce qui concerne les résultats pour les consommateurs peut être utilisée pour améliorer concrètement la conception et la mise en œuvre d'interventions en matière de littératie financière qui permettront de renforcer la résilience financière des Canadiens.

Activités pour 2022–2023 :

- **Concevoir une plateforme de recherche, de données et de collaboration.** L'accès à des données canadiennes fiables et représentatives représente souvent une contrainte pour les chercheurs et les intervenants du domaine de la littératie financière et de celui de la protection des consommateurs. En 2022-2023, l'ACFC concevra et mettra en place une plateforme numérique pour diffuser les recherches, permettre aux utilisateurs de partager et de visualiser des données, et collaborer avec les intervenants pour combler les lacunes au chapitre de la recherche sur la littératie financière et la protection des consommateurs.
- **Mieux cibler les recherches menées par l'ACFC pour en maximiser les retombées.** En 2022-2023, l'ACFC continuera de surveiller les répercussions de la pandémie sur les consommateurs de produits et services financiers au moyen du Sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19 qu'elle effectue sur une base mensuelle. En outre, l'ACFC va accroître la fréquence de la collecte de données fondamentales en convertissant le cycle quinquennal de l'Enquête canadienne sur les capacités financières en cycle annuel.
- **Concevoir des interventions et des expériences ciblées.** En 2022-2023, l'ACFC lancera des expériences pour accroître le nombre de gens qui font un budget et qui gèrent leurs dettes, la confiance de la population à l'égard des questions financières, de même que la littératie financière en ce qui a trait aux prêts étudiants. En outre, l'Agence explorera des partenariats pour inciter davantage de consommateurs canadiens de produits et services financiers à bâtir un fonds d'épargne d'urgence.
- **Renouveler le mandat des membres du Comité national de recherche.** Le Comité national de recherche de l'ACFC a pour mandat de fournir des conseils sur les questions relatives à la recherche, de coordonner les initiatives de recherche, de collaborer avec les intervenants, de promouvoir la recherche et de contribuer à son développement. Le mandat des membres du Comité sera renouvelé en 2022-2023 et sera axé sur la poursuite des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière.

Initiative habilitante : Sensibiliser les gens au mandat de l'ACFC et promouvoir ses ressources

L'ACFC continuera à chercher à atteindre un public plus large au moyen d'activités de marketing, de publicité et de communications électroniques visant à mieux faire connaître le mandat de protection des consommateurs et les ressources de l'Agence.

Activités en 2022–2023 :

- **Miser sur le succès du Mois de la littératie financière.** Chaque novembre, l'ACFC et les intervenants d'un bout à l'autre du pays unissent leurs efforts pour promouvoir la littératie financière au Canada. L'ACFC continuera à travailler en proche collaboration avec les intervenants pour miser sur le succès du Mois de la littératie financière et tirer le meilleur parti possible de l'occasion que nous donne cette campagne de renforcer la littératie financière des Canadiens et d'accomplir des progrès vers l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière.
- **Optimiser la présence numérique de l'ACFC.** L'ACFC améliorera sa présence sur le Web et les médias sociaux pour être en mesure de communiquer des ressources et des renseignements importants aux consommateurs, aux intervenants et à l'industrie et faire mieux connaître le mandat de protection des consommateurs dont l'Agence est investie. Elle emploiera des moyens accessibles, attrayants et novateurs à cette fin.
- **Mettre en lumière de mandat de protection des consommateurs de l'ACFC.** L'ACFC élaborera et mettra en œuvre une stratégie de marketing et de communication pour faire mieux connaître son rôle d'organisme de réglementation qui protège les consommateurs de produits et services financiers en surveillant les institutions financières, de même que le travail qu'elle accomplit de concert avec d'autres organismes de réglementation pour veiller à ce que le système financier soit digne de la confiance des consommateurs.

Objectif stratégique : Faciliter le futur du travail

L'Agence favorise une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence en milieu de travail en renforçant ses pratiques de gestion du personnel, en modernisant ses processus internes et en tirant parti des nouvelles technologies.

Initiative habilitante : Renforcer et soutenir l'effectif

L'ACFC continuera à renforcer ses programmes et initiatives de ressources humaines afin d'être en mesure d'attirer et de maintenir en poste les talents dont elle a besoin pour réaliser sa vision et s'acquitter de ses obligations législatives.

Activités en 2022-2023 :

- **Se concentrer sur le mieux-être des employés.** Les employés de l'ACFC, qui soutiennent les Canadiens depuis le début de la pandémie de COVID-19, ont également été touchés par les défis et les bouleversements que celle-ci a engendrés. Alors que l'Agence en est à la deuxième année de la mise en œuvre de son Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être, elle continuera à épauler les employés et à prioriser leur résilience.
- **Se concentrer sur l'équité, la diversité et l'inclusion.** L'ACFC est résolue à promouvoir et à valoriser la diversité et l'inclusion sein de sa main-d'œuvre et dans le cadre de ses principales activités opérationnelles, et ce, dans les deux langues officielles. En 2022-2023, l'Agence poursuivra la mise en œuvre de son Plan d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion et mettra en branle son Plan d'action pour les langues officielles.
- **Élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique de ressources humaines.** Le travail d'élaboration du premier plan stratégique de ressources humaines a commencé en 2021-2022. Celui-ci sera achevé et mis en œuvre en 2022-2023. Cette feuille de route fondamentale renforcera et améliorera la fonction de gestion des personnes de l'Agence.

Initiative habilitante : Moderniser la façon dont nous travaillons

L'ACFC améliorera son efficacité et atténuera ses risques opérationnels en modernisant ses lieux de travail, ses systèmes et ses processus, ce qui lui permettra d'adopter une approche simplifiée et souple pour faire face à ses défis opérationnels et profiter des occasions qui se présenteront à l'avenir. Cette priorité cadre avec les normes [Milieu de travail GC](#) du gouvernement du Canada et la [Stratégie du Gouvernement numérique du Canada](#).

Activités en 2022-2023 :

- **Faire avancer la stratégie en matière de données et d'analyse de l'ACFC ainsi que la gouvernance des données.** La stratégie en matière de données et d'analyse de l'Agence vise à lui permettre d'exploiter le plein potentiel de ses données et d'être ainsi en mesure de fournir, en temps opportun, des données et de renseignements fiables permettant d'améliorer la protection des consommateurs de produits et services financiers et de renforcer leur littératie financière. Cette stratégie qui a été lancée en 2020-2021 sera mise en œuvre sur une période de quatre ans. En 2022-2023, nous allons mettre l'accent sur l'élargissement de solutions existantes et la conception de nouvelles solutions, ainsi que sur l'atteinte d'un plus haut niveau de maturité des données et des analyses.
- **Élaborer et mettre en œuvre une stratégie numérique organisationnelle.** En prenant appui sur les travaux entrepris en 2021-2022, l'Agence achèvera l'élaboration d'une stratégie numérique organisationnelle et entreprendra de la mettre en œuvre. Cette stratégie et le plan d'action qui s'y rattache miseront sur les technologies, les capacités et les solutions numériques sur un horizon de trois ans.
- **Renforcer les capacités de l'Agence en matière de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI).** Une tierce partie a réalisé un examen organisationnel de la division de la GI/TI de l'Agence en 2021-2022. Pour moderniser et renforcer ses capacités tout en lui permettant de continuer à fournir des services utiles, cette division sera restructurée et des investissements supplémentaires seront effectués.
- **Transformer le mode de fonctionnement de l'Agence, y compris les lieux de travail.** Le projet de modernisation des bureaux de l'Agence prévoit des investissements dans les bureaux d'Ottawa et de Toronto. Les travaux de construction visant à moderniser le bureau d'Ottawa iront de l'avant en 2022-2023. Lorsqu'ils seront achevés, ils permettront aux employés de bénéficier d'une plus grande variété d'espaces de travail propices au nouveau mode de fonctionnement hybride que l'Agence a décidé d'adopter, soit une combinaison de travail au bureau et de télétravail. Celui-ci favorisera le bien-être des employés tout en augmentant la capacité de l'Agence à recruter et à maintenir en poste les meilleurs talents d'un bout à l'autre du Canada. En outre, l'ACFC renforcera sa présence à Toronto afin d'améliorer ses capacités en matière de surveillance.

Initiative habilitante : Améliorer les processus habilitants

Dans l'optique d'améliorer continuellement ses fonctions internes, l'ACFC les examine pour en optimiser le rendement, suivre les pratiques exemplaires et améliorer les processus opérationnels.

Activités en 2022-2023 :

- **Accroître l'efficacité organisationnelle.** En 2022-2023, l'Agence optimisera ses organes de gouvernance et investira dans la formation pour améliorer le processus décisionnel et l'uniformité.
- **Procéder à une évaluation officielle du Centre de services aux consommateurs (CSC) de l'Agence.** Le CSC joue un rôle vital à l'appui du mandat de protection des consommateurs de l'Agence en fournissant des renseignements utiles directement aux consommateurs et détaillants de produits et services financiers, de même qu'aux intervenants. L'Agence entreprendra une évaluation du CSC afin d'évaluer le rôle et les fonctions que celui-ci exerce à l'heure actuelle et de cerner des mesures qui pourraient être prises pour maximiser sa capacité de soutenir les consommateurs et de contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques de l'ACFC.
- **Veiller à ce que l'organisation dispose de services de traduction et de révision de haute qualité en augmentant les capacités internes en la matière.** Dans le futur, le nombre de rapports, de travaux de recherche et de publications que produit l'Agence devrait augmenter. Des investissements ciblés permettront d'améliorer les capacités de traduction et de révision de l'Agence afin de lui permettre de produire des publications organisationnelles de haute qualité dans les deux langues officielles.

Dépenses et ressources humaines

Cette section donne une vue d'ensemble des dépenses et des ressources humaines prévues 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 la comptabilité d'exercice intégrale pour préparer et présenter ses dépenses annuelles.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses plans, l'ACFC continuera à faire preuve de discipline financière et à utiliser des pratiques de gestion financière prudente.

Dépenses prévues

L'ACFC est une agence du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités réglementées qu'elle surveille lui versent¹. Outre les produits générés par les cotisations, l'ACFC dispose également d'un pouvoir législatif de dépenser d'un maximum de 5 millions de dollars par année pour soutenir la littératie financière des Canadiens.

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

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

Programmes et services internes	Dépenses réelles 2019-2020	Dépenses réelles 2020-2021	Prévisions des dépenses 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
Surveillance et promotion	6,2	7,0	8,7	12,6	14,1	14,5
Littératie financière	5,4	4,7	7,1	8,4	9,5	9,8
Sous-total	11,6	11,7	15,8	21,1	23,6	24,3
Services internes	19,0	22,5	24,7	36,2	33,3	33,5
Total	30,6	34,2	40,5	57,3	56,9	57,7

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

Le Plan d'activités pour 2021-2022 de l'Agence prévoyait des dépenses totales de 45,9 millions de dollars pour l'exercice 2021-2022. L'écart entre cette prévision et les dépenses projetées pour 2021-2022 dans le présent plan (40,5 millions de dollars) s'explique principalement par des retards dans les dépenses relatives à la dotation et aux travaux de modernisation qui ont été causés par la pandémie. À l'exercice 2022-2023, l'ACFC s'attend à ce que ses dépenses dépassent de 8,9 millions de dollars le budget de 48,4 millions de dollars approuvé en 2021-2022 pour l'exercice 2022-2023. La hausse prévue est liée aux facteurs suivants :

- la croissance de l'effectif;
- les augmentations économiques normales;
- l'amélioration des services de recherche, de politiques et d'éducation;
- les investissements dans les capacités de technologie de l'information, de données et d'analyse;
- la mise en œuvre du projet de modernisation des bureaux d'Ottawa et de Toronto.

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 la 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.

¹ Grâce à ces cotisations, le fardeau du financement de la réglementation du secteur financier est porté directement par l'industrie plutôt qu'indirectement, par le contribuable. Chaque évaluation est définitive et obligatoire pour l'entité sous réglementation fédérale qu'elle vise.

Rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations demandées (en millions de dollars)

	2022–2023	2023–2024	2024–2025
Dépenses prévues	57,3	56,9	57,7
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement, mais aucune incidence sur les autorisations :			
Amortissement des immobilisations corporelles			
Provision pour créances douteuses	(1,2)	(2,0)	(2,3)
Gain (perte) découlant de l'aliénation des immobilisations corporelles			
Augmentation des avantages sociaux futurs	(0,4)	(0,4)	(0,4)
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	5,1	1,4	0,0
Dépenses prévues	60,8	55,9	55,1
Moins : financement public	(5,0)	(5,0)	(5,0)
Autorisations demandées	55,8	50,9	50,1

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 2019-2020	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Prévisions d'équivalents temps plein 2021-2022	Équivalents temps plein prévus 2022-2023	Équivalents temps plein prévus 2023-2024	Équivalents temps plein prévus 2024-2025
Surveillance et promotion	36	46	56	78	85	85
Littératie financière	30	29	37	42	46	46
Sous-total	66	75	93	120	131	131
Services internes	77	85	101	117	124	128
Total	143	160	194	237	255	259

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

La croissance du nombre d'équivalents temps plein au cours des trois prochains exercices est liée à :

- la création de capacités de données et d'analyse;
- l'amélioration des services de recherche, de politiques et d'éducation;
- la création de capacités de traduction interne;
- l'amélioration des capacités de GI/TI.

L'Agence investira dans ses capacités de dotation afin de répondre aux exigences croissantes en matière d'embauche tout en améliorant son aptitude à agir de manière proactive et à innover pour attirer les talents dont elle a besoin.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de l'ACFC pour 2021-2022 à 2022-2023.

Les renseignements financiers sur les charges et les revenus sont préparés selon la méthode de la 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, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets 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 2023 (en millions de dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2021-2022	Résultats prévus 2022-2023	Écart (résultats prévus 2022-2023 moins prévisions des résultats 2021-2022)
Total des dépenses	40,5	57,3	16,8
Total des revenus	35,5	52,3	16,8
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5,0	5,0	0



Communiquez avec nous

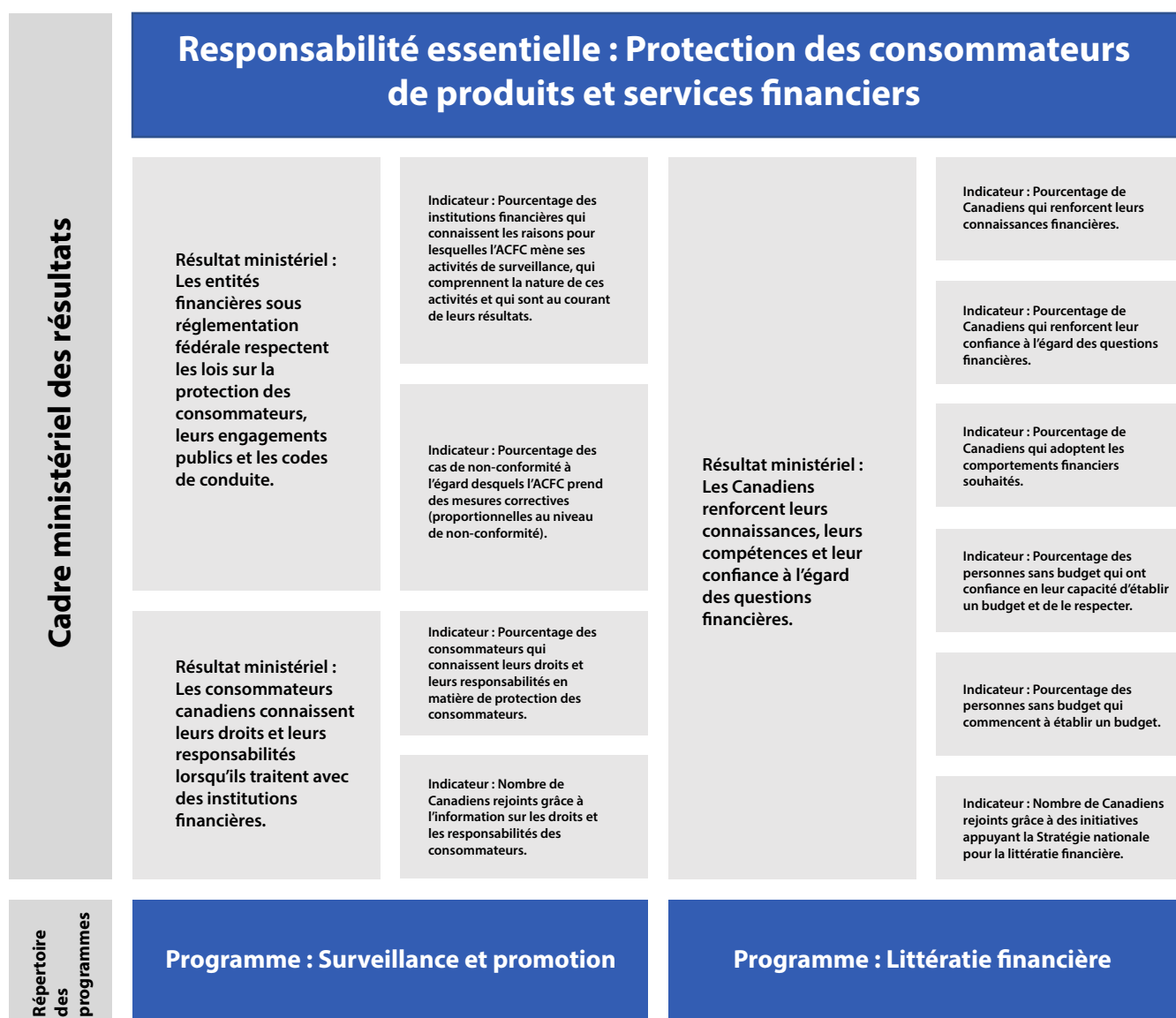
Site Web	https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html
Téléphone (Centre de services aux consommateurs) Numéro sans frais D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-461-3222 613-960-4666
Téléscripteur (pour les personnes sourdes ou malentendantes) Numéro sans frais D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Télécopieur (numéro sans frais) D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-814-2224 613-941-1436
Courrier électronique	info@acfc-fcac.gc.ca
Twitter	@ACFCan
YouTube	ACFCan
Facebook	FB.com/ACFCan
Instagram	acfc_can
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Entreprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

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 respecter l'exigence visant à établir des responsabilités essentielles, décrivant 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 de deux principales façons : en surveillant les entités réglementées, et en renforçant la littératie financière des Canadiens. Ainsi, les ressources budgétaires, les employés et les activités de l'ACFC s'articulent autour de cette responsabilité essentielle et de deux programmes habilitants.

Le cadre ministériel des résultats et le répertoire des programmes de l'ACFC qui sont approuvés pour 2022-2023 sont illustrés ci-dessous. L'ACFC est en train de mettre à jour son répertoire des programmes et les indicateurs de résultats associés et prévoit mettre celui-ci en œuvre en 2023-2024.



Programme n° 1 : Surveillance et promotion

L'ACFC surveille et assure la conformité des entités réglementées aux dispositions fédérales visant les consommateurs de produits et services financiers, des codes de conduite et des engagements publics. L'Agence promeut également des pratiques commerciales responsables en communiquant ses attentes, en effectuant de la recherche sur les tendances et les enjeux émergents ayant une incidence sur les consommateurs, contribuant ainsi aux discussions stratégiques, et en promouvant les droits et responsabilités des consommateurs.

Résultats prévus pour le programme Surveillance et promotion

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les lois sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite.	Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'ACFC mène ses activités de surveillance, qui comprennent la nature de ces activités et qui sont au courant de leurs résultats.	80 %	2023-03-31	88 %	s.o. ¹	98 %
	Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'ACFC prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité).	100 %	2023-03-31	100 %	100 %	100 %
Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières.	Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière de protection des consommateurs.	Augmentation de 5 %	2023-03-31	64 %	78 %	72 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs .	Augmentation de 5 %	2023-03-31	s.o. ²	156 846	162 652

s.o. = sans objet.

¹ L'événement dans le cadre duquel l'ACFC fait la collecte de renseignements sur le rendement a été annulé en raison de la pandémie de COVID-19.

² Des données de référence ont été établies pour 2019-2020.

Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
12,6	14,1	14,5

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
78	85	85

Programme n° 2 : Littératie financière

L'ACFC renforce les connaissances et les compétences des Canadiens à l'égard des questions financières ainsi que la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables. L'ACFC travaille avec les intervenants et les réseaux de littératie financière à l'échelle du Canada pour mettre au point et présenter des initiatives afin de mettre en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière.

Résultats prévus pour le programme Littératie financière

Résultat ministériels	Indicateur de résultat ministériel	Cibles	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021
Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance à l'égard des questions financières.	Pourcentage des Canadiens qui renforcent leurs connaissances financières.	Augmentation de 5 %	2023-03-31	s.o. ¹	62 %	s.o. ²
	Pourcentage des Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières.	Augmentation de 5 %	2023-03-31	s.o. ¹	40 %	s.o. ²
	Pourcentage des Canadiens qui adoptent des comportements financiers souhaités.	Augmentation de 5 %	2023-03-31	s.o. ¹	49 %	s.o. ²
	Pourcentage des personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir un budget et de le respecter.	Augmentation de 5 %	2023-03-31	14 %	18 %	s.o. ³
	Pourcentage des personnes sans budget qui commencent à suivre un budget.	Augmentation de 5 %	2023-03-31	20 %	23 %	s.o. ³
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à des initiatives appuyant la Stratégie nationale pour la littératie financière.	Augmentation de 5 %	2023-03-31	5 679 000	9 273 426	10 243 558

s.o. = sans objet.

¹ Données tirées de l'Enquête canadienne sur les capacités financières (ECCF) réalisée tous les cinq ans.

² Même s'il n'existe pas de données de l'ECCF pour l'exercice 2020-2021, des données à ce sujet sont disponibles grâce au Sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19 de l'ACFC et sont publiées dans un [tableau de bord sur les enquêtes relatives à la COVID-19](#).

³ Le fournisseur de services qui recueillait ces renseignements a fermé ses portes en 2019 et l'ACFC n'a pas trouvé une option convenable pour le remplacer.

Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
8,4	9,5	9,8

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre prévu d'équivalents temps plein pour 2022-2023	Nombre prévu d'équivalents temps plein pour 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
42	46	46

Services internes

De solides fondements en gestion financière et les conseils et services spécialisés fournis par les équipes de marketing, de communications, de relations avec les intervenants, de services juridiques, de ressources humaines, de technologie de l'information et de services administratifs de l'ACFC permettent à celle-ci de mettre en œuvre ses programmes.

Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025
36,2	33,3	33,5

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
117	124	128

Vous pouvez trouver de plus amples renseignements sur les ressources humaines et financières de l'ACFC dans l'[InfoBase du GC](#).

Annexe B : Plan d'évaluation

Exercice	Sujet	Description
2022–2023	Centre de services aux consommateurs (CSC)	Évaluer le rôle et les fonctions dont le CSC est investi à l'heure actuelle, et déterminer les occasions d'optimiser sa capacité d'apporter un soutien aux consommateurs et de contribuer à l'atteinte des objectifs stratégiques de l'ACFC.
	Autoévaluation des contrôles de base	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées à la passation de marchés, la délégation des pouvoirs de dépenser et la gestion des comptes débiteurs. Cet exercice complète l'audit des contrôles de base effectué par le Bureau du contrôleur général tous les cinq ans et fournit à l'ACFC un moyen pour évaluer et améliorer le sous-ensemble de contrôles essentiels entre les cycles d'audit.
2023–2024	Cadre de surveillance — Phase I	Évaluer la mise en application et l'efficacité des procès-verbaux de violation en lien avec les objectifs du Cadre de surveillance.
	Gestion de l'information	Évaluer l'efficacité et l'efficience des processus de gestion de l'information de l'Agence.
2024–2025	Gestion du rendement et reconnaissance	Évaluer l'efficacité des programmes de la gestion du rendement et de prix et de reconnaissance.
	Portail destiné aux consommateurs	Évaluer l'efficacité du portail destiné aux consommateurs et de certains outils.
2025–2026	Cadre de surveillance — Phase II	Évaluer la mise en application et l'efficacité de l'outil que représente le profil des pratiques commerciales dans le but d'améliorer l'approche fondée sur les risques sur laquelle repose le Cadre de surveillance.
2026–2027	Stratégie nationale pour la littératie financière	Évaluer l'efficacité de <i>Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026</i> .