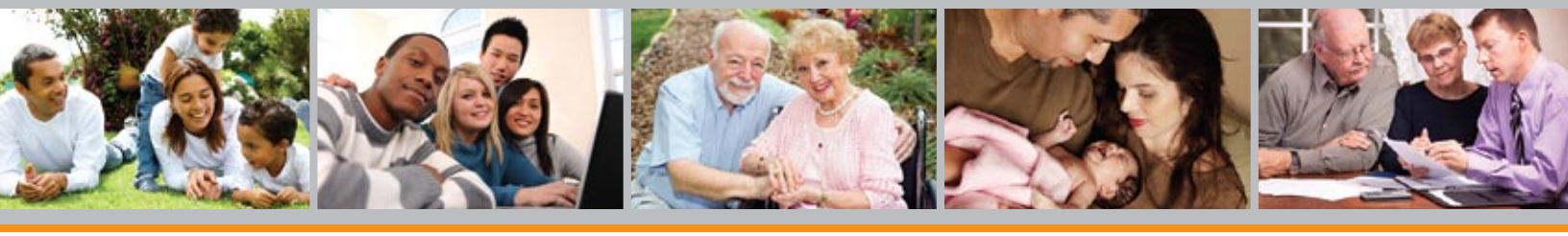
RAPPORT DE RECOMMANDATIONS SUR LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

LES CANADIENS ET LEUR ARGENT

Pour bâtir un avenir financier plus prometteur



Groupe de travail sur la
littératie financière

Décembre 2010

À propos du Groupe de travail sur la littératie financière

Formé en juin 2009, le Groupe de travail sur la littératie financière est composé de 13 membres provenant des secteurs des affaires et de l'enseignement, d'organisations communautaires et d'universités. Le Groupe de travail a été chargé de fournir des recommandations au ministre des Finances sur une stratégie nationale visant à consolider la littératie financière au Canada. Cette stratégie énonce les éléments suivants :

- les objectifs globaux, ainsi qu'un plan d'action ciblé et concret pour renforcer la littératie financière de divers segments de la population;
- les façons de tirer parti des ressources existantes pour améliorer la littératie financière au Canada;
- les meilleures manières de promouvoir la littératie financière au Canada;
- un cadre de collaboration entre les divers intervenants – y compris les organisations gouvernementales à tous les paliers – afin d'optimiser les efforts déployés au Canada en matière de littératie financière et de réduire les chevauchements;
- les manières dont les différents intervenants doivent collaborer pour faire progresser la recherche sur la littératie financière au Canada;
- les façons d'évaluer les progrès accomplis dans la mise en œuvre de la stratégie nationale, y compris l'établissement d'échéanciers raisonnables et de jalons de réalisation.

Le Groupe de travail s'est acquitté de son mandat en s'inspirant des « pratiques exemplaires » à travers le monde et en s'appuyant sur les atouts des initiatives fructueuses qui sont déjà en vigueur au Canada.

On trouvera plus de détails sur les travaux du Groupe de travail à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com.

Nota : Dans le présent document, les termes masculins sont employés pour désigner les personnes afin d'alléger le texte. Ils sont pris au sens générique et ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

Table des matières

Remerciements 1

Message du président et du vice-président 3

Résumé 4

Les défis et les promesses de la littératie financière au Canada 10

Stratégie nationale de littératie financière 20

I. Responsabilité partagée 20
- Partenaires 20
- Un appel à l'action collective 24

II. Leadership et collaboration 25
- Un leadership dédié 25
- Collaboration multipartite 28

III. Apprentissage continu 30
- 1. Fondements 31
  - Une compétence essentielle 32
  - Le système d'enseignement formel 34
  - Outils et ressources en littératie financière pour les enseignants 36
- 2. Au-delà de l'école 38
  - En milieu de travail 39
  - Le marché des services financiers 42
  - Le rôle des conseils fournis par des professionnels 43
  - Les programmes du gouvernement du Canada 45
  - Ressources pour le secteur bénévole 52
  - Renforcement des capacités des Premières Nations 53
- 3. Apprentissage et comportement 55
  - Utilisation des programmes gouvernementaux 56
  - Stratégies favorisant l'épargne 58

IV. Prestation et promotion 62
- Site Web centralisé 62
- Campagne de sensibilisation du public 65
- Prévention de la fraude et éducation 67
- Outil d'autoévaluation 69
- Prix d'excellence 70
- Communications claires 73

V. Responsabilisation 76
Suivi des progrès accomplis à l'échelle nationale 76
Participation aux évaluations internationales 79
Amélioration de l'évaluation des programmes 80
Rapports périodiques aux Canadiens 82
Investissement dans la recherche 84

Conclusion : La voie à suivre 87

Annexes 89
Annexe A : Sommaire des recommandations 89
Annexe B : Membres du Groupe de travail 94
Annexe C : Aperçu de l'indice national de la littératie financière 95
Annexe D : Reddition de comptes et évaluation – Une perspective internationale 99
Annexe E : Bibliographie sommaire 100

Figures

Figure 1 : Pointages nationaux moyens, selon l'indice national de la littératie financière (données de 2009) 13
Figure 2 : Qui a des difficultés? Qui s'en sort mieux? 14
Figure 3 : Ratio d'endettement des ménages (dette/revenu), de janvier 1990 à septembre 2010 15
Figure 4 : Résultats de l'*Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* de 2003 17
Figure 5 : La stratégie nationale proposée pour la littératie financière 18
Figure 6 : Stratégie nationale de littératie financière 19
Figure 7 : Responsabilité partagée – De nombreux acteurs peuvent contribuer à la littératie financière des Canadiens 25
Figure 8 : Conseil consultatif national sur la littératie financière 29
Figure 9 : Événements de la vie 31
Figure 10 : Compétences essentielles – Computations monétaires 33
Figure 11 : Participation aux REER 57
Figure 12 : Prix d'excellence en éducation financière 72
Figure 13 : Dépliant fictif illustrant les aptitudes requises afin de comprendre les informations bancaires 74

Remerciements

Les apports de nombreux Canadiens ont facilité la tâche du Groupe de travail.

Nous tenons à remercier les particuliers et les organisations qui, en grand nombre, ont pris le temps de participer à notre processus consultatif qui a suivi la publication de notre document de consultation, *Cibler l'excellence* (février 2010), et d'apporter une précieuse contribution à ce processus. Ensemble, nous nous sommes penchés sur divers aspects de la littératie financière, à la fois très vastes et souvent complexes, aspects que nous avons résumés dans le rapport intitulé *Ce que nous avons entendu* (septembre 2010)[1]. Les suggestions qui nous ont été faites au cours des consultations portent sur divers sujets qui relèvent de notre mandat mais également sur d'autres qui s'en écartent. Nous nous limitons dans ce rapport aux seules suggestions qui touchent directement notre mandat.

Nous avons également consulté séparément les ministères provinciaux des finances et de l'éducation, ainsi que le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada). Le temps qu'ils nous ont consacré, l'intérêt qu'ils ont manifesté et les perspectives éclairées dont ils nous ont fait part ont été des plus utiles pour les travaux du Groupe.

Plusieurs spécialistes et experts ont, à notre demande, entrepris des recherches portant sur des sujets reliés à notre mandat. Leurs travaux et leurs analyses approfondis nous ont été d'une aide précieuse.

Au cours des consultations, nous avons fait des recherches sur les pratiques exemplaires en littératie financière sur la scène internationale. Lors de la préparation de nos recommandations, nous avons continué de suivre de près les développements dans ce domaine à travers le monde. Nous sommes reconnaissants aux représentants étrangers qui ont accepté de transmettre d'utiles observations au Groupe de travail et au secrétariat, tout particulièrement ceux de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, des États-Unis et du Royaume-Uni, ainsi que de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

1 Les documents *Cibler l'excellence* et *Ce que nous avons entendu* sont disponibles à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Enfin, le Groupe de travail a bénéficié du soutien dévoué du personnel du secrétariat au cours des 18 derniers mois. L'équipe était dirigée par Susan Murray et se composait de Joanne Delorme, Patricia Dunphy, Ralph Frustaglio, John Kane, Bruno Lévesque, Andrew McDermott, Marc-André Pigeon, Jennifer Robson, Claudette Rotondo et Adam Schjott. Nous remercions sincèrement chacun et chacune de vous de nous avoir aidé à mener nos travaux de manière rapide et efficace. Votre dynamisme, votre esprit d'initiative et votre travail assidu ont été extrêmement précieux, pas seulement pour nous, mais aussi pour les générations de Canadiens actuelles et futures.

L'honorable James M. Flaherty, C.P., député
Ministre des Finances
Chambre des communes
Ottawa, Ontario K1A 0A6

Monsieur le Ministre,

Au nom du Groupe de travail sur la littératie financière, nous avons le plaisir de vous présenter notre rapport final, lequel propose une stratégie nationale de littératie financière ainsi que des recommandations, conformément au mandat qui nous a été confié.

Tout au long de l'année écoulée, le Groupe de travail a eu l'honneur de consulter les Canadiens au sujet d'une question primordiale pour notre prospérité. Le renforcement des aptitudes financières des Canadiens est un objectif à long terme qui revêt une importance croissante pour chaque individu et chaque ménage, et pour la société dans son ensemble, quel que soit l'état de l'économie. Or, il s'avère que nos consultations, nos recherches et nos délibérations se sont déroulées pendant une période de turbulences, aussi bien au Canada qu'à travers le monde. Les Canadiens n'avaient jamais jusque-là connu une telle conjoncture économique : taux d'intérêt peu élevés, marchés boursiers instables, niveau élevé de l'endettement des particuliers et un très vaste choix de produits financiers. Ces facteurs expliquent le vif intérêt qui a été porté à l'égard du mandat du Groupe de travail et mettent en relief l'opportunité de cette démarche.

Cinq priorités sous-tendent la stratégie nationale proposée ici : 1) nous croyons que toutes les parties prenantes devront assumer la responsabilité des résultats de la stratégie; 2) la coordination des diverses initiatives nécessitera un leadership vigoureux et la participation d'acteurs provenant d'une multiplicité d'horizons; 3) la littératie financière exige un apprentissage permanent, qui doit commencer à l'école et se poursuivre tout au long des principales étapes de la vie; 4) il faudra mettre en place des ressources et des approches novatrices pour sensibiliser davantage les Canadiens à l'importance d'adopter des comportements appropriés en matière financière et pour les rejoindre de la façon la plus efficace possible; 5) la responsabilisation sera la clé du succès de la stratégie : les partenaires devront pouvoir démontrer que leurs actions produisent des résultats, et il faudra de solides indicateurs pour mesurer les progrès accomplis.

Nous tenons à remercier tous les intervenants – simples citoyens, organismes publics, entreprises, syndicats, organismes à but non lucratif et organisations bénévoles – qui ont assisté à nos audiences publiques et nous ont soumis des mémoires énonçant leurs propositions visant l'amélioration de la littératie financière. Non seulement leur précieux apport a-t-il aidé nos travaux, mais il a également contribué à relever le niveau de compréhension général de la littératie financière au Canada. Certes, d'excellents travaux ont été menés dans ce domaine dans d'autres pays et par divers organismes internationaux, et nous en avons d'ailleurs tenu compte dans nos recherches préliminaires, mais nous avons désormais un point de vue véritablement canadien sur lequel nous appuyer pour bâtir les programmes de demain.

Nous ne voulons pas passer sous silence l'immense contribution de nos collègues, les membres du Groupe de travail, qui se sont consacrés à ce travail si important. En dépit de cette entreprise longue et ardue, leur dynamisme et leur enthousiasme n'ont jamais fléchi.

Enfin, au nom de tout le Groupe de travail, nous vous exprimons notre gratitude pour avoir eu le privilège de participer à cette initiative importante. La possibilité qui nous a été donnée d'écouter les points de vue des Canadiens de toutes les régions et des horizons les plus divers a été une expérience inoubliable et immensément enrichissante. Nous sommes convaincus que nos recommandations tracent une orientation claire à suivre pour renforcer la littératie financière et, ce faisant, aideront tous les Canadiens à bâtir un avenir plus prometteur.

Donald A. Stewart
Président

L. Jacques Ménard, O.C., O.Q.
Vice-président

Résumé

La littératie financière est essentielle à la prospérité et au bien-être des Canadiens. Bien plus qu'une habileté commode, elle est une aptitude nécessaire dans le monde d'aujourd'hui, et elle devrait à l'avenir être considérée comme telle par les responsables politiques, les éducateurs, les employeurs et les autres parties intéressées partout au pays. C'est maintenant qu'il faut agir.

En réfléchissant à son mandat, le Groupe de travail a reconnu que la littératie financière ne pourra faire des progrès que si son objectif est compris de la même façon par tous les participants à cet effort. Notre définition de la littératie financière, à savoir le fait de *disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables*, a obtenu l'appui massif des Canadiens qui se sont exprimés lors des consultations publiques et dans les mémoires qu'ils nous ont remis. C'est pourquoi nous demandons au gouvernement du Canada et aux autres parties intéressées d'adopter la définition de la littératie financière énoncée par le Groupe de travail.

Nécessité d'une stratégie détaillée pour améliorer la littératie financière

Pendant 18 mois, nous avons mené et commandé un important volume de recherche, examiné les pratiques exemplaires dans le domaine à l'échelle internationale, entrepris une vaste consultation auprès des Canadiens et tenu de fréquentes réunions pour faire le point sur nos constatations. Le fruit de ce travail sert de fondement à notre proposition en vue d'une stratégie nationale de littératie financière (la « stratégie nationale »), que nous soumettons à l'attention du ministre des Finances du Canada.

La stratégie nationale a pour but de renforcer les connaissances, les aptitudes et la confiance en soi des Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions responsables en matière financière. Dans un régime à responsabilités partagées, les partenaires collaboreront avec un responsable désigné pour assurer une mise en œuvre efficace, maintenir l'élan et mettre les ressources à contribution. En tant que compétence essentielle, la littératie financière exige un apprentissage continu à la maison, à l'école, au travail et au sein de la communauté. Les besoins des Canadiens seront satisfaits dans toute leur diversité en renforçant les programmes existants, en améliorant l'accès, les communications et les modes de prestation, et en favorisant la prise de conscience. La responsabilisation passera par l'évaluation permanente des progrès.

Dans le cadre de cette stratégie, nous formulons un ensemble intégré de 30 recommandations destinées à renforcer la littératie financière des Canadiens. Étant donné l'importance de l'enjeu et le fait qu'il touche l'ensemble de la population, nos recommandations portent sur plusieurs aspects différents de la question et soulignent la nécessité d'adopter une approche axée sur la collaboration. La collaboration et la coordination seront essentielles à la réussite des initiatives de littératie financière, peu importe qu'elles soient entreprises par les écoles, les gouvernements, les établissements financiers, les employeurs, les syndicats ou des organismes bénévoles.

Cinq priorités

Bien que nos recommandations soient d'une vaste portée, cinq priorités définissent l'objectif général de la stratégie, consistant à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance en soi des Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions financières responsables. Nos recommandations spécifiques s'articulent autour des sujets évoqués dans notre document de consultation, *Cibler l'excellence* (février 2010), tels l'éducation, l'emprunt, l'épargne et la communication. Ces sujets ont été débattus par les Canadiens lors de nos consultations publiques et nous les avons résumés dans notre rapport intitulé *Ce que nous avons entendu* (septembre 2010).

Les cinq priorités de la stratégie nationale proposée sont les suivantes :

1. responsabilité partagée;
2. leadership et collaboration;
3. apprentissage continu;
4. prestation et promotion;
5. responsabilisation.

1. Responsabilité partagée

Le renforcement de la littératie financière des Canadiens est une responsabilité que doivent partager de nombreux intervenants. Cette mission ne pourra s'accomplir sans un effort concerté des individus, des familles, des gouvernements, des éducateurs, des fournisseurs de services financiers, des employeurs, des syndicats, des entreprises et des organisations bénévoles.

Tout au long de nos travaux, nous avons été impressionnés par les nombreux programmes, sites Web, séminaires et outils d'apprentissage qui ont été mis au point en vue d'améliorer la littératie financière des Canadiens. Toutefois, nous avons noté un manque de mécanismes pratiques pour faciliter la collaboration entre les secteurs, d'une manière qui maximise l'incidence des efforts déployés. Le chevauchement d'initiatives existantes et de programmes efficaces serait un gaspillage de ressources rares.

Il existe déjà, entre plusieurs des secteurs mentionnés plus haut, de solides partenariats qui ont été créés dans le but de promouvoir et d'offrir des programmes de littératie financière, et de financer la recherche dans ce domaine. Pour bénéficier le plus possible de la compétence, de l'expérience et de l'engagement de tous les partenaires, la participation active de tous ceux qui ont un rôle à jouer sera essentielle.

2. Leadership et collaboration

Bien qu'un travail excellent soit fait à travers le pays pour améliorer la littératie financière des Canadiens, il va de soi qu'une entreprise de cette envergure, de cette complexité et de cette durée exige un leadership qui s'y consacre de façon exclusive. Ce rôle de leadership permettra de maintenir le rythme de la mise en œuvre de la stratégie nationale, d'encadrer et de soutenir la recherche et l'innovation et de veiller au maintien de mécanismes de collaboration favorisant la poursuite des initiatives en littératie financière.

Ces considérations nous ont convaincus que le gouvernement du Canada devrait continuer de jouer un rôle de premier plan dans la promotion de la littératie financière, qu'il devrait s'efforcer de réaliser les objectifs de la politique publique en collaborant avec les autres paliers de gouvernement et avec des intervenants du secteur privé et du secteur bénévole, et qu'il devrait mettre en place un mécanisme approprié pour concrétiser la stratégie nationale en nommant une personne qui consacrerait toute son attention à ces tâches importantes.

Tous les secteurs ont un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la stratégie nationale. L'une de nos principales recommandations consiste à mettre sur pied un conseil de partenaires qui serait représentatif des secteurs concernés et serait appelé à fournir de façon continue des avis sur l'orientation à donner à la mise en œuvre de la stratégie nationale et à tirer le meilleur parti possible des investissements effectués par tous les secteurs dans l'intérêt des Canadiens. Il sera nécessaire d'instaurer un partenariat formel

axé sur la collaboration entre les parties prenantes afin que les Canadiens puissent bénéficier des pratiques exemplaires et des programmes et initiatives qui ont été couronnés de succès.

3. Apprentissage continu

Nous croyons que la littératie financière est une compétence essentielle qui s'acquiert tout au long de la vie. Nous avons d'ailleurs convenu dès le départ que la mise en œuvre des programmes de littératie financière devait tenir compte des principaux événements de la vie qui accentuent la nécessité de posséder des connaissances et des compétences financières. C'est pourquoi, en plus de recommander que le système scolaire formel établisse les bases de la littératie financière sur lesquels les Canadiens pourront s'appuyer durant toute leur vie, nous nous penchons également les possibilités de dispenser l'éducation financière aux moments où les gens sont le plus susceptibles de s'y montrer réceptifs. Ces « moments propices à l'apprentissage » sont ceux où doivent se prendre des décisions importantes – par exemple, lorsqu'on envisage d'adhérer à un régime de pensions ou à un régime d'épargne-retraite au travail, lorsqu'on est en quête de conseils en matière financière ou lorsqu'on envisage l'achat d'un produit financier, ou encore lorsqu'on veut déterminer son admissibilité aux prestations d'un programme gouvernemental. Lorsque nous apprenons, nous avons tendance à ne retenir qu'une partie de ce qu'on nous enseigne, surtout si le sujet n'est pas directement relié à notre expérience quotidienne. C'est pourquoi il importe de consolider l'éducation financière tout au long de la vie.

Même dans le cas des personnes qui possèdent l'information et l'éducation requises pour prendre de bonnes décisions financières, il peut arriver que divers facteurs psychologiques, sociaux ou institutionnels empêchent de faire des choix rationnels. Les recherches volumineuses consacrées à l' « économie comportementale » ces dernières années ont été fertiles en résultats des plus utiles de ce point de vue. Le Groupe de travail n'a donc pas sous-estimé l'importance de l'environnement ou de l' « architecture » des choix[2], et plus particulièrement les mécanismes d'option par défaut comme l'adhésion automatique aux régimes d'épargne-retraite en milieu de travail et la hausse automatique des cotisations[3]. Nous croyons que, dans le cadre de la stratégie nationale, les responsables

---

2 Yoong, J. (2010). « Préparation à la retraite et décisions individuelles : Répercussions pour le Canada. » RAND Corporation. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

3 Turner, J. (2006). « Designing 401(K) Plans that Encourage Retirement Savings: Lessons from Behavioral Finance. » Disponible au site internet de l'AARP Public Policy Institute à l'adresse assets.aarp.org/rgcenter/econ/ib80_pension.pdf; Thaler, R.H., et C.R. Sunstein. (2009). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. New York, NY : Penguin Books Ltd.

politiques devraient envisager soigneusement de faire appel à des « stratégies pratiques d'encouragement » en guise de complément aux outils et initiatives de littératie financière plus traditionnels qui ont pour but de donner aux Canadiens les moyens de faire des choix plus judicieux en matière de finances.

Ensemble, l'enseignement formel, l'apprentissage juste à temps acquis au moment des principaux événements de la vie et les résultats utiles qu'on peut tirer des recherches en économie comportementale donneront aux Canadiens la base sur laquelle ils pourront s'appuyer pour faire de meilleurs choix financiers tout au long de leur vie.

4. Prestation et promotion

Étant donné que l'enseignement lié à la littératie financière au Canada se déroule dans un contexte marqué par la multiplicité des champs de compétence et des partenaires, le thème de la prestation efficace de cet enseignement revient dans presque toutes nos recommandations.

L'un des défis que pose la prestation efficace des initiatives de littératie financière tient à la nécessité d'alerter et de sensibiliser les Canadiens de façon à ce qu'ils prennent conscience des initiatives ciblées susceptibles de leur être bénéfiques et à ce qu'ils y participent. Dans nos recommandations, nous mettons en relief la nécessité d'une campagne de sensibilisation publique soutenue sur la littératie financière, qui s'appuierait sur le site Web centralisé dont nous suggérons la création.

Nous croyons en effet qu'un site Web centralisé est essentiel pour que les Canadiens puissent avoir accès à une information de haute qualité et impartiale, provenant de toute une gamme de sources spécialisées. Le site Web facilitera le regroupement et la diffusion des renseignements et des programmes liés à la littératie financière. Parmi les suggestions faites à propos du contenu de ce site, on peut mentionner la mise à disposition des Canadiens d'un outil d'autoévaluation et de calculatrices des prestations de retraite.

La communication claire est un autre défi rattaché à la prestation efficace d'initiatives de littératie financière. Les Canadiens ont besoin de renseignements et de conseils financiers qui soient pertinents, faciles à comprendre et persuasifs, et nous croyons qu'il incombe aux gouvernements et aux fournisseurs de services financiers de veiller à ce que leurs communications répondent à ces critères.

5. Responsabilisation

Le principal outil de responsabilisation aux fins de l'application de la stratégie nationale réside dans la nomination, par le ministre des Finances, d'une personne chargée de l'exécution de la stratégie et relevant directement de lui. Ce serait là le meilleur moyen de rendre des comptes aux Canadiens par l'intermédiaire du Parlement, et ce, à l'échelon le plus élevé. La personne nommée publierait un rapport annuel sur la mise à exécution de la stratégie et des programmes, ainsi que sur les progrès réalisés à travers le pays, mesurés au moyen d'indicateurs clés décrits plus loin dans ce rapport.

Il va sans dire que l'évaluation permanente des programmes est essentielle au succès de la stratégie. Ce n'est qu'au moyen d'une évaluation efficace que nous pourrons optimiser l'utilisation des programmes qui fonctionnent bien et abandonner rapidement, ou améliorer, ceux qui s'avèrent inefficaces. C'est pourquoi nos recommandations mettent en lumière la nécessaire évaluation des initiatives et attirent l'attention sur le fait que le gouvernement du Canada doit renforcer les capacités d'évaluation des fournisseurs de services de formation à la littératie financière.

Aucune évaluation de l'efficacité des programmes ne serait complète sans une mesure de l'incidence globale sur la littératie financière des Canadiens. Il faudra sans doute, pour y arriver, disposer de mécanismes assurant des sondages continus à l'échelle nationale et veiller à ce que le Canada participe activement aux évaluations comparatives internationales. L'*Enquête canadienne sur les capacités financières* menée en 2009 par Statistique Canada a préparé le terrain pour l'élaboration d'un indice national de la littératie financière, présenté dans ce rapport, qui servira à la fois de fiche de rendement des efforts actuels et de norme de référence pour mesurer les progrès futurs.

Conclusion : La voie à suivre

Le Groupe de travail sur la littératie financière a énoncé les principales priorités que doit poursuivre la stratégie nationale de littératie financière. Le Groupe de travail est d'avis que la stratégie nationale proposée dans le présent document permettra aux Canadiens d'amorcer une action en collaboration dans le but de renforcer les connaissances, les aptitudes et la confiance dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières responsables à toutes les étapes de leur vie.

Les défis et les promesses de la littératie financière au Canada

« Notre économie repose sur les millions de décisions financières que les Canadiennes et les Canadiens prennent tous les jours […]. Les événements récents nous montrent que ces décisions comportent de grands risques et que les connaissances financières sont importantes dans la vie quotidienne. De meilleures connaissances financières aideront les Canadiens qui veulent épargner pour la retraite, financer l'achat d'une maison ou simplement balancer le compte-chèques familial, et elles renforceront la stabilité de notre système financier ainsi que notre économie[4].»

— L'honorable James Flaherty, ministre des Finances

Prenant conscience de la valeur et de l'importance sans cesse grandissantes de la littératie financière pour la prospérité des individus, des familles et du pays, le gouvernement du Canada a créé le Groupe de travail sur la littératie financière en juin 2009 et l'a chargé de formuler des recommandations sur une stratégie nationale qui aurait pour but de renforcer la littératie financière au Canada.

La notion de littératie financière

Selon la définition que nous avons adoptée, la littératie financière est le fait de *disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables*. Dans cette définition,

- « **connaissances** » fait référence à la capacité de comprendre les questions financières personnelles et celles qui ont une ampleur plus générale;
- « **compétences** » fait référence à la capacité d'appliquer les connaissances financières dans la vie de tous les jours;
- « **confiance en soi** » évoque l'assurance avec laquelle on prend des décisions importantes;
- « **décisions financières responsables** » fait allusion à la capacité de l'individu de se servir des connaissances, des compétences et de la confiance en soi qu'il a acquises pour faire des choix qui conviennent à sa situation.

4 Ministère des Finances du Canada. (2009). « Le ministre des Finances établit le Groupe de travail sur la littératie financière. » Communiqué 2009-067. Toronto, 26 juin. Disponible à l'adresse www.fin.gc.ca/n08/09-067-fra.asp

Les Canadiens qui possèdent des connaissances et des aptitudes financières et qui ont confiance en eux-mêmes sont mieux en mesure :

- de faire des choix quotidiens sur la façon d'utiliser leur argent et d'être toujours à la hauteur de leurs obligations financières;
- d'explorer les marchés financiers en constante évolution et d'acheter les produits et les services qui correspondent le mieux à leurs propres besoins;
- de planifier d'avance l'utilisation de revenus durement acquis afin de réaliser leurs objectifs à long terme, par exemple devenir propriétaire de maison ou préparer sa retraite;
- de faire appel à des programmes et des systèmes régionaux, provinciaux et nationaux qui sont souvent compliqués et une source de confusion, même pour les experts;
- d'évaluer les renseignements et les conseils financiers qu'ils obtiennent, quelle qu'en soit la source – amis, médias, professionnels;
- d'optimiser l'utilisation des ressources à leur disposition, y compris les avantages sociaux, les régimes de pension publics et privés, les crédits d'impôt, les prestations publiques, les placements, la valeur nette du logement, l'accès au crédit et leur pouvoir de dépense en tant que consommateurs.

La situation actuelle : pourquoi cela importe-t-il maintenant?

Aujourd'hui, les Canadiens sont appelés à prendre des décisions financières de plus en plus nombreuses à un âge de plus en plus jeune, et ces décisions sont de plus en plus complexes et lourdes de conséquences. Et pourtant, il y a encore beaucoup trop de personnes qui n'ont pas ce qu'il faut pour comprendre les questions d'argent; certains groupes sont tout particulièrement vulnérables à cet égard.

Les sondages, enquêtes et études menés au pays et à l'étranger s'entendent pour montrer que de nombreux consommateurs – jeunes et moins jeunes, riches et pauvres – sont aux prises avec de réelles difficultés au niveau de

[TRADUCTION]
« La littératie financière a toujours été un élément essentiel de la réussite personnelle et financière, mais il est difficile de songer à une époque où la littératie financière a été aussi lourde de conséquences pour les Canadiens. La conjoncture économique évolue rapidement, forçant tous et chacun à réagir rapidement face aux nouveaux dangers et aux nouvelles opportunités. L'inaction ou une intervention mal conçue peuvent compromettre la santé et le bien-être financiers de bon nombre d'entre nous; nous avons tous besoin d'outils qui nous permettront de prendre en charge notre situation financière avec confiance. »
– Financial Education Institute of Canada

leur littératie financière, qu'il s'agisse de déchiffrer des relevés financiers, de gérer des cartes de crédit ou de planifier la retraite. Les résultats de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* menée en 2009 par Statistique Canada le confirment. Cette enquête, la plus vaste du genre à être entreprise sur la planète, a permis de recueillir des données sur les habitudes, les comportements et les attitudes des Canadiens vis-à-vis les questions financières. Elle a révélé ce qui suit :

- Seulement 51 % des Canadiens avaient établi un budget. Les répondants ayant un niveau d'éducation plus élevé étaient davantage enclins à établir un budget.
- Pas moins de 31 % des Canadiens avaient de la difficulté à régler leurs factures et faire leurs paiements à temps.
- Parmi les Canadiens qui envisageaient d'acheter une maison, 48 % avaient économisé moins de 5 % du coût de la maison; 52 % de ceux qui envisageaient d'acheter une maison ne s'attendaient pas à devoir payer des frais autres que le versement initial;
- Environ 70 % des répondants se disaient plutôt ou très confiants que leurs revenus de retraite leur fourniraient le niveau de vie qu'ils souhaitaient. Pourtant, seulement 40 % d'entre eux avaient une bonne idée du montant qu'ils devaient épargner pour maintenir le niveau de vie qu'ils souhaitaient avoir à la retraite.
- Les conseillers financiers sont la source la plus susceptible (54 %) d'être consultée par les Canadiens en quête d'avis sur des questions financières.

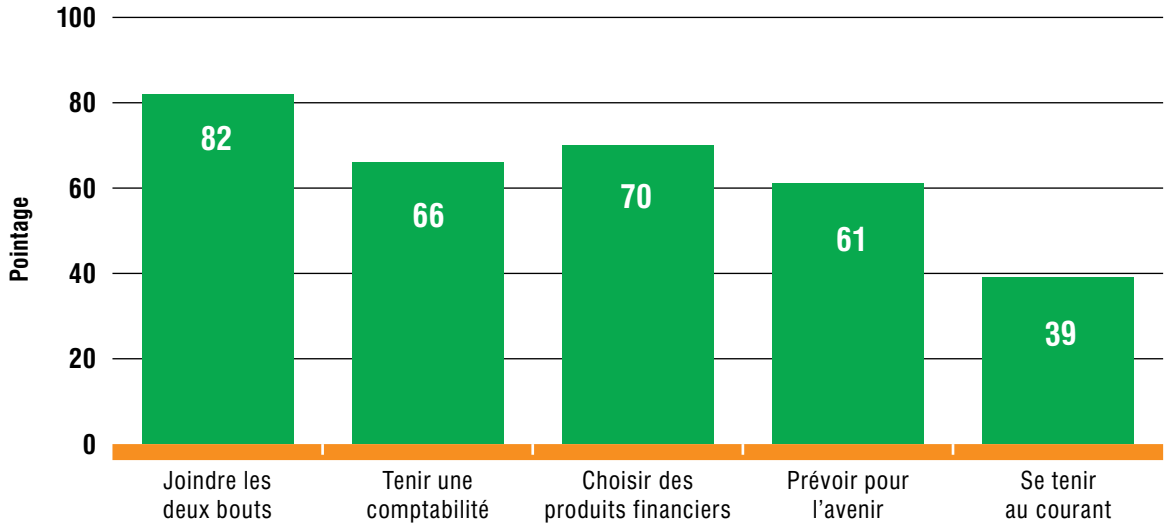
S'inspirant des pratiques exemplaires et de l'expertise technique d'autres pays, les résultats de l'enquête (c'est-à-dire les réponses individuelles à plus de 100 questions) ont été convertis en un « indice national de la littératie financière[5] », qui réunit cinq éléments clés :

1. joindre les deux bouts;
2. tenir une comptabilité;
3. choisir des produits financiers;
4. prévoir pour l'avenir;
5. se tenir au courant et obtenir de l'aide.

5 Pour en savoir plus sur l'indice et sur d'autres aspects importants de l'Enquête de 2009, voir McKay, S. (2010). « Comprendre la capacité financière au Canada : Analyse des résultats de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières*. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Les résultats de cette analyse (voir la figure 1) indiquent que les niveaux de littératie financière au Canada sont très inégaux – une observation qui s'accorde d'ailleurs avec les résultats d'enquêtes semblables menées aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Nouvelle-Zélande. En y regardant de plus près, on voit que les Canadiens qui ont du mal dans un domaine de la littératie financière ont souvent des difficultés dans un ou plusieurs autres domaines.

Figure 1 : Pointages nationaux moyens, selon l'indice national de la littératie financière (données de 2009)



Pour chacun des cinq éléments, l'indice national donne un pointage qui se situe entre 0 et 100, 100 étant le pointage le plus élevé de n'importe quel répondant au pays, et 0, le pointage le moins élevé.

Différents groupes de Canadiens, y compris les Autochtones et les personnes à faible revenu, sont aux prises avec des types de difficultés différents. L'indice national révèle toutefois quelques résultats surprenants quant aux groupes de Canadiens qui s'en sortent relativement mieux et à ceux qui ont plus de difficultés, comme l'indique la figure 2 à la page 14 (on trouvera des résultats plus détaillée à l'annexe C).

L'évolution récente de la conjoncture économique a montré à quel point le manque de connaissances financières peut menacer le bien-être financier. Dans quelle mesure les décisions financières prises par les Canadiens sont-elles judicieuses? Dans quelle mesure ont-ils la préparation voulue pour résister aux contrecoups d'un ralentissement

économique? Certains économistes et commentateurs de la politique publique croient que les ménages canadiens sont de plus en plus vulnérables face aux chocs économiques et que cette vulnérabilité s'accentue plus rapidement qu'on ne l'avait anticipé. La figure 3 (à la page 15) illustre la montée constante des niveaux d'endettement des ménages au cours des 20 dernières années. Il est alarmant de constater que le taux d'endettement des ménages par rapport à leur revenu disponible a atteint 148 % en 2010.

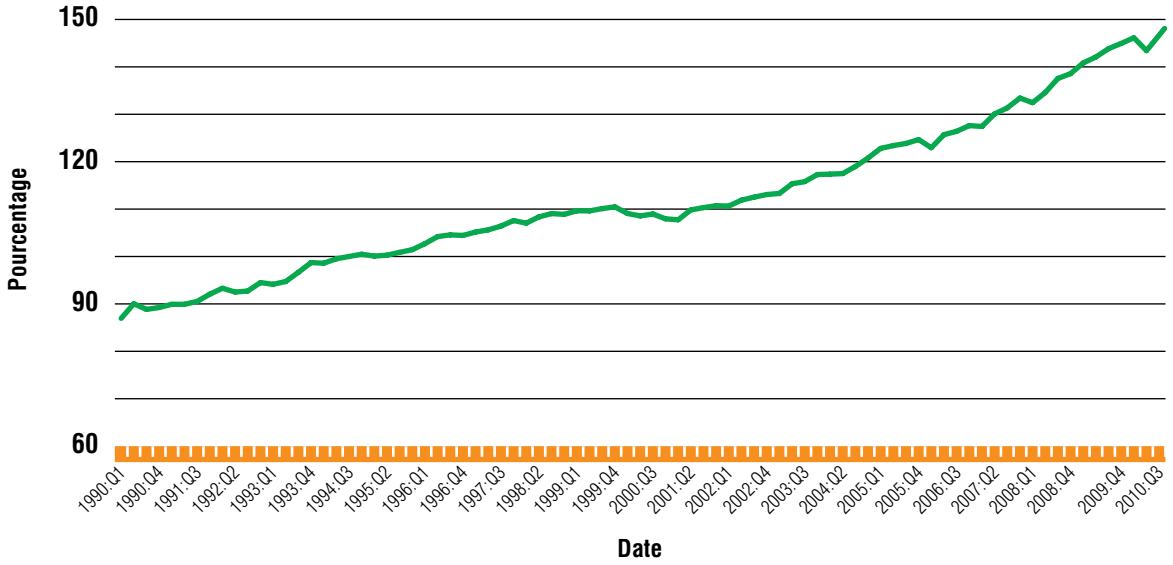
Figure 2 : Qui a des difficultés? Qui s'en sort mieux?

	ÉLÉMENT DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE				
	Joindre les deux bouts	**Tenir une comptabilité**	**Choisir des produits financiers**	**Prévoir pour l'avenir**	**Se tenir au courant**
Qui a des difficultés?	• Autochtones • Jeunes adultes • Immigrants très récents • Ménages à faible revenu et à faible valeur nette	• Aînés • Adultes qui laissent à d'autres le soin de prendre la plupart des décisions financières importantes et courantes en leur nom	• Autochtones • Immigrants récents et très récents • Jeunes adultes	• Aînés • Autochtones • Immigrants très récents • Jeunes adultes • Ménages à faible revenu et à faible valeur nette • Célibataires	• Aînés • Autochtones • Immigrants récents et très récents • Ménages à faible revenu • Locataires
Qui s'en sort mieux?	• Aînés • Ménages à revenu élevé	• Immigrants très récents	• Ménages à revenu et à valeur nette élevés	• Propriétaires	• Personnes ayant suivi un cours sur les finances • Ménages à valeur nette élevée

[TRADUCTION]
« En cette période de notre histoire où nous assistons à la plus grande instabilité économique depuis la Crise de 1929 et où le niveau d'endettement des consommateurs n'a jamais été aussi élevé, nous sommes d'avis que la nécessité de la littératie financière n'a jamais été aussi grande. »
– Affinity Credit Union

C'est pourquoi il est primordial, comme l'a rappelé le ministre des Finances, de reconnaître l'importance que revêt pour l'économie canadienne les millions de décisions financières que les Canadiens prennent chaque jour. L'amélioration des aptitudes financières des Canadiens renforcera notre économie, et pour y arriver il faudra d'abord s'attaquer au défi de la littératie financière.

Figure 3 : Ratio d'endettement des ménages (dette/revenu), de janvier 1990 à septembre 2010



Source : Statistique Canada. CANSIM, tableau 378-0012.

Le besoin d'agir : tracer la voie à suivre pour renforcer la littératie financière

Pendant 18 mois, les membres du Groupe de travail ont examiné en profondeur l'état de la littératie financière en se penchant sur un vaste éventail de questions, de tendances et d'idées pour arrêter un plan d'action propre à relever le niveau de la littératie financière au Canada. La tenue de consultations publiques auprès de la population canadienne pendant trois mois a constitué une part importante de cet examen. Des représentants du Groupe de travail se sont déplacés par petits groupes dans l'ensemble des provinces et des territoires, visitant des localités dans tout le pays. Nous avons eu des entretiens directs avec plus de 170 particuliers et organisations; nous avons reçu plus de 300 mémoires ainsi que 280 commentaires transmis par l'intermédiaire de notre forum en ligne.

Nous avons appris que les Canadiens accordent une grande importance à la littératie financière et qu'ils souhaitent clairement qu'elle soit enseignée à l'école, au travail, au sein des collectivités et en ligne. Un résumé des principaux thèmes abordés et des témoignages recueillis a paru en septembre 2010 dans un rapport intitulé *Ce que nous avons entendu*. Le Groupe de travail s'est également penché sur les travaux de recherche émanant du Canada et de l'étranger, et il a décelé des lacunes importantes sur le plan des connaissances. Nous avons commandé en tout 13 études à des spécialistes canadiens et étrangers pour approfondir certains sujets et combler certaines lacunes que nous avions

décelées. Ces travaux nous ont aidés à préparer nos recommandations finales et font maintenant partie du domaine public, à la disposition d'autres chercheurs et décideurs. Le titre des études et le nom de leurs auteurs figurent à l'annexe E. Le rapport *Ce que nous avons entendu* ainsi que les documents de recherche préparés pour le compte du Groupe de travail sont affichés à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com.

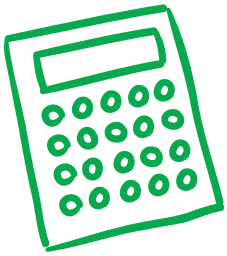
Notre examen des données et des résultats indique clairement que le Canada doit agir pour s'attaquer aux déficits en littératie financière d'une manière plus ciblée, et qu'il doit agir dès maintenant. Le statu quo n'est plus une option. Du reste, un important travail préparatoire a déjà été fait : on nous a fait part d'un grand nombre d'excellentes initiatives de littératie financière qui ont déjà été mises en place : des programmes scolaires, des documents imprimés et électroniques, des séminaires tenus au niveau local, etc. Mais il y a aussi des lacunes importantes au niveau de l'accessibilité, de la sensibilisation et de la capacité de certaines organisations à dispenser l'enseignement financier, lacunes auxquelles il faudra s'attaquer si l'on veut relever le niveau des connaissances et aptitudes financières.

La littératie financière est une démarche continue, qui doit même se dérouler toute la vie durant : non seulement les connaissances et les aptitudes financières que l'individu doit posséder doivent-elles évoluer au fil du temps, mais les règles du jeu se transforment elles aussi à mesure que les services financiers, les programmes gouvernementaux et les données démographiques changent. En d'autres termes, nous ne pouvons pas, en tant que pays, nous en remettre à une mesure à court terme pour relever le défi de la littératie financière. Ce qu'il pourrait « suffire » de savoir aujourd'hui ne suffira plus demain. Nous croyons que le Canada doit s'engager à renforcer la littératie financière sur le long terme.

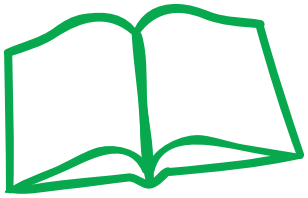
Lors de nos consultations, de nombreuses organisations ont souligné les liens qui existent entre le faible taux d'alphabétisation des Canadiens et leur déficience en littératie financière. Les données révèlent que 42 %[6] des Canadiens en âge de travailler – les individus âgés de 16 à 64 ans – ont des niveaux d'alphabétisation inférieurs à ceux qui sont requis pour comprendre et utiliser l'information contenue dans les textes et les tâches typiques de la société du savoir émergente et de l'économie de l'information. Ce chiffre indique clairement l'ampleur du défi à relever (figure 4).

6 Ce pourcentage s'élève à 48 % lorsqu'on tient compte de tous les Canadiens âgés de plus de 16 ans, y compris ceux qui ont plus de 64 ans.

Figure 4 : Résultats de l'*Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* de 2003



49,8 % des Canadiens adultes ont du mal à accomplir des tâches simples faisant appel aux mathématiques et aux chiffres.



42 % des Canadiens adultes ont de la difficulté à lire.

Source : Données de Statistique Canada, citées dans ABC Life Literacy Canada, « Submission to the Task Force on Financial Literacy », 2010.

Nos recommandations

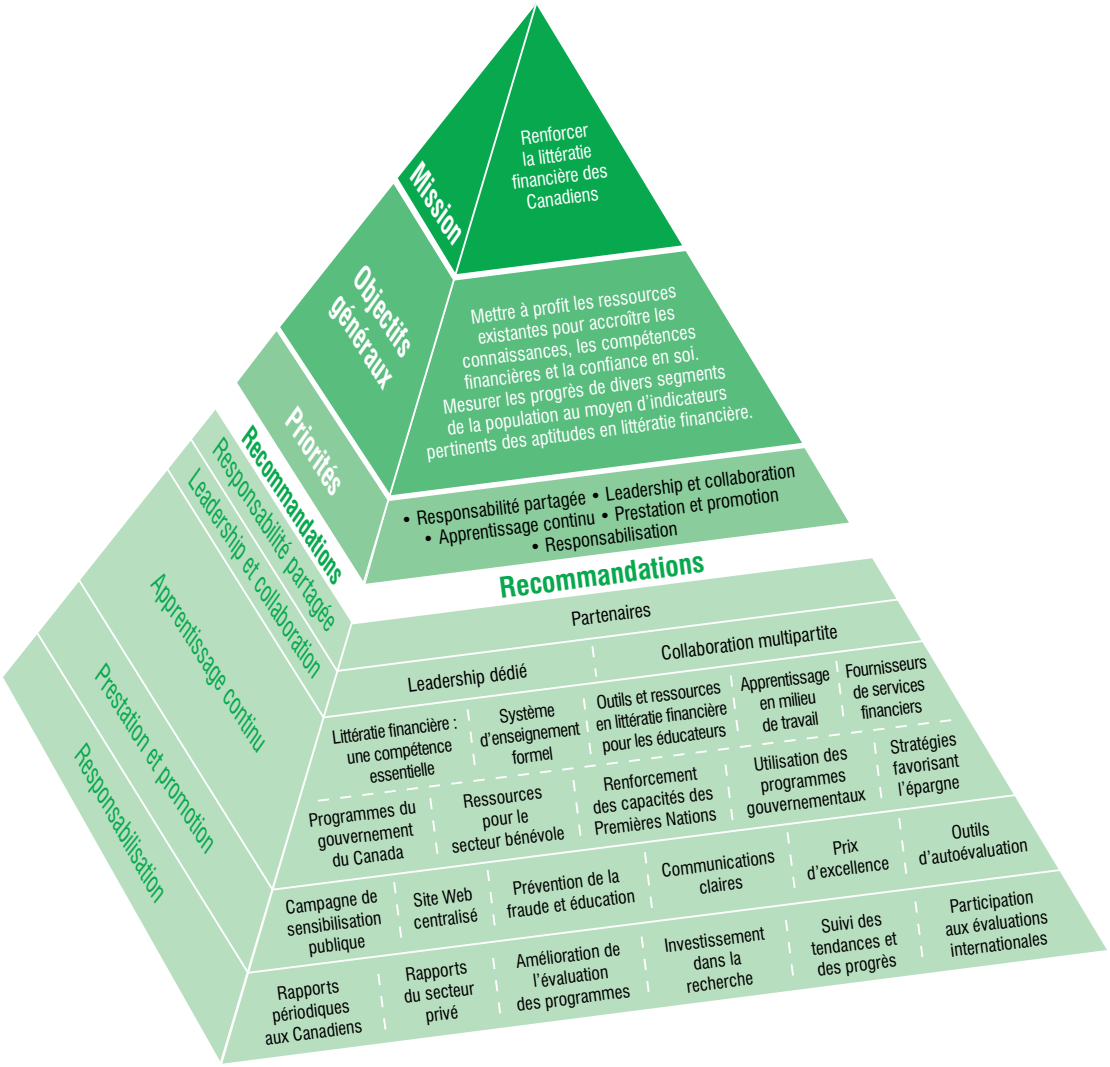
Dans le présent rapport, nous énonçons notre proposition pour une stratégie nationale de littératie financière (la « stratégie nationale ») que nous soumettrons à l'attention du ministre des Finances du Canada. Notre proposition, constituant cette stratégie, renferme un ensemble intégré de 30 recommandations dont le but est de renforcer les connaissances, les aptitudes et la confiance en soi des Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions financières responsables (veuillez vous référer à la figure 5, p. 18, ainsi qu'à la figure 6, p. 19).

Étant donné qu'il s'agit d'une question importante qui touche tous les citoyens, nos recommandations abordent plusieurs éléments de solutions possibles et font valoir la nécessité d'adopter une approche axée la collaboration pour relever le niveau des connaissances et des aptitudes financières des Canadiens. La collaboration et la coordination seront essentielles à la réussite des initiatives de littératie financière, peu importe qu'elles soient entreprises par les écoles, les gouvernements, les établissements financiers, les employeurs, les syndicats ou des organismes bénévoles.

Nos recommandations couvrent de nombreux sujets, mais cinq priorités définissent la stratégie dans son ensemble :

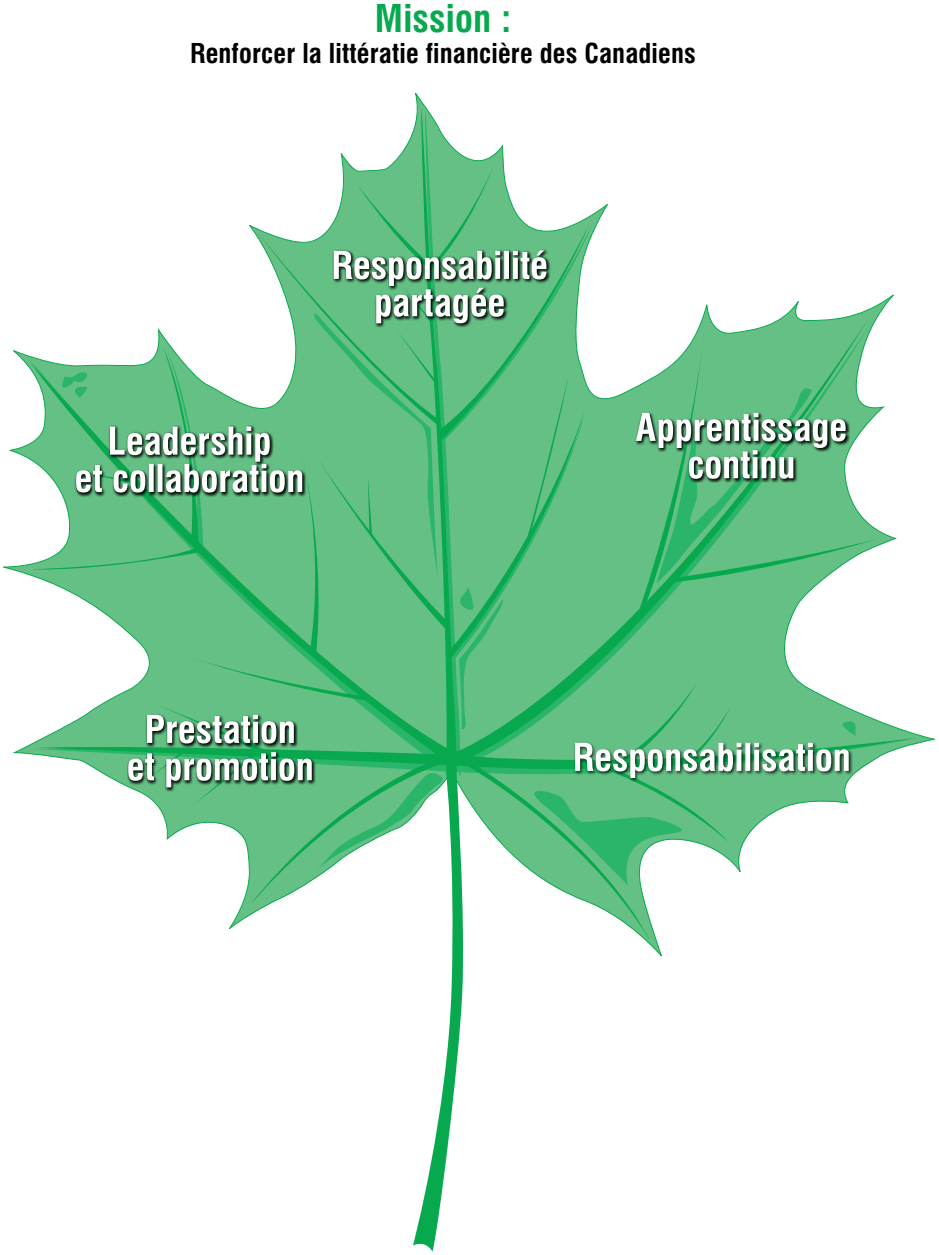
1. responsabilité partagée;
2. leadership et collaboration;
3. apprentissage continu;
4. prestation et promotion;
5. responsabilisation.

Figure 5 : La stratégie nationale proposée pour la littératie financière



Dans les sections qui suivent, nous présentons nos recommandations et leur bien-fondé. Nous croyons qu'au fil du temps, ces mesures auront un impact important et contribueront au mieux-être financier de tous les Canadiens. Les objectifs de la stratégie nationale ne seront pas atteints du jour au lendemain; il faudra que tous ceux qui ont un rôle à jouer coordonnent leur action pour susciter des changements fructueux à long terme. Nous invitons tous les lecteurs à prendre connaissance des principaux points de la stratégie nationale proposée et à contribuer à sa réalisation, au profit des Canadiens d'aujourd'hui et des générations de demain.

Figure 6 : Stratégie nationale de littératie financière



Stratégie nationale de littératie financière

I. Responsabilité partagée

Nous croyons que la littératie financière est une question de *responsabilité partagée* entre de nombreux intervenants (les « partenaires »), et c'est là un aspect très important de la stratégie nationale. Toute campagne destinée à améliorer la littératie financière doit tenir compte de la participation et de l'apport de ces acteurs, qui ont un rôle puissant et légitime à jouer. Nous décrivons brièvement les divers acteurs dans la présente section, pour ensuite recommander dans les sections suivantes des moyens concrets qu'ils peuvent prendre pour développer davantage la littératie financière de façon à accroître la prospérité du Canada.

Partenaires

Individus et familles

Les individus et les familles – le public cible des programmes de littératie financière – ont un rôle important à jouer dans la stratégie nationale. Les Canadiens sont appelés à prendre des décisions financières quotidiennement, et certaines de ces décisions peuvent avoir des conséquences pour le reste de leurs jours. Nous croyons que les Canadiens devraient s'efforcer de bien connaître les produits et les services financiers mis à leur disposition, surtout lorsque vient le moment de prendre des décisions importantes : l'obtention d'une carte de crédit, la sollicitation d'un prêt hypothécaire, la souscription à une police d'assurance, le choix d'un placement, etc. Les parents ont un rôle à jouer à cet égard en créant un milieu familial au sein duquel toute la famille peut discuter de questions d'argent et en apprendre davantage sur ce sujet. Tout au long du présent rapport, nous considérons des moyens que les Canadiens peuvent prendre pour accroître leurs connaissances en finances personnelles et adopter de meilleures habitudes de consommation.

[TRADUCTION]
« Les gouvernements peuvent contribuer à créer un climat financier favorable en mettant en place des politiques et des règlements convenables, mais au bout du compte, le fardeau des décisions financières repose sur les épaules des particuliers. »
– Groupe financier Banque TD

Certes, les particuliers et les familles doivent posséder des connaissances de base et être attentifs pour pouvoir exercer leurs droits et comprendre leurs responsabilités vis-à-vis les produits financiers, mais il incombe aux gouvernements et au secteur privé de favoriser la mise en place des conditions favorables à la littératie financière et à la prise en charge de leurs propres affaires par les consommateurs. Cela est essentiel pour que les Canadiens

puissent s'y retrouver non seulement dans le secteur des services financiers, mais aussi dans le régime fiscal et les programmes sociaux afin de pouvoir profiter des avantages auxquels ils ont droit.

Gouvernements

Les gouvernements sont idéalement placés pour promouvoir les intérêts de la littératie financière car ils sont de grands employeurs, ils mettent en place des règlements et des politiques publiques touchant aux questions financières et ils administrent des programmes sociaux qui touchent de nombreux Canadiens dans leur vie quotidienne.

[TRADUCTION]
« Pour que la littératie financière puisse progresser, il faut un engagement important de l'État de façon à faciliter les partenariats, établir un ensemble cohérent de normes de pratique et de mesure, ainsi qu'assurer l'investissement judicieux des ressources. »
– Momentum

Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux se partagent la responsabilité de réglementer le secteur des services financiers. Les organismes publics de réglementation travaillent avec diligence pour protéger et éduquer les consommateurs canadiens au sujet des produits financiers. Par exemple, les commissions provinciales des valeurs mobilières et les Autorités canadiennes en valeurs mobilières mènent un certain nombre d'initiatives visant l'éducation financière des investisseurs, et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada offre un vaste programme d'éducation des consommateurs. Les organismes de réglementation ont l'obligation de suivre de près l'évolution toujours rapide du secteur des services financiers, de rester vigilants dans la surveillance des institutions financières et d'intervenir de façon proactive en diffusant du matériel d'information et des messages axés sur l'éducation des consommateurs.

Le système d'enseignement formel au Canada relève des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les ministres de l'éducation gèrent l'organisation, la prestation et l'évaluation de l'instruction aux niveaux élémentaire et secondaire, ainsi que de la formation technique et professionnelle et de l'enseignement postsecondaire. Par l'entremise de ce système, les gouvernements des provinces et des territoires veillent à ce que les jeunes acquièrent les compétences dont ils auront besoin tout au long de leur vie, notamment les aptitudes à la lecture, à l'écriture, aux mathématiques de base et à l'informatique.

Tous les paliers de gouvernement jouent également un rôle très direct dans la vie économique des Canadiens au moyen des pensions de retraite, des facilités de crédit, de divers paiements et d'autres prestations. Le gouvernement du Canada est un fournisseur important de programmes d'aide sociale. Nous croyons que les programmes

et les services publics qui s'adressent à la population – depuis le Programme canadien de prêts aux étudiants et la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain, jusqu'aux programmes d'orientation destinés aux nouveaux immigrants – offrent de nombreuses possibilités de pourvoir à la littératie financière de manière efficace.

Fournisseurs de services financiers

Les Canadiens ont affaire à toute une gamme de fournisseurs de services financiers, dont :

- les banques, les caisses populaires et les coopératives de crédit;
- les sociétés de fiducie;
- les courtiers en valeurs mobilières, ainsi que les sociétés et les distributeurs de fonds communs de placement;
- les compagnies d'assurance (assurance-vie et assurance-santé, assurances générales);
- les sociétés de financement et de crédit-bail;
- les conseillers indépendants, planificateurs financiers, courtiers en assurance et experts-comptables;
- les fournisseurs de services bancaires parallèles (par exemple, les prêteurs sur salaire, les points d'encaissement de chèques).

« L'industrie des services financiers doit aussi avoir l'obligation d'informer le consommateur dans un langage simple et clair et de divulguer les informations nécessaires à la prise de décisions clé. Les employés devraient profiter d'une formation continue afin d'être en mesure d'expliquer clairement les caractéristiques des produits qu'ils offrent. »
– Option consommateurs

Les fournisseurs de services financiers tentent de répondre aux besoins en littératie financière de leurs clients en leur offrant un vaste éventail d'outils et de ressources, notamment des conseils et des avis personnalisés, des brochures et des bulletins imprimés, des sites Web, des séminaires et des ateliers ainsi que des calculatrices interactives. Des regroupements professionnels comme l'Association des banquiers canadiens, l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes et l'Institut des fonds d'investissement du Canada soutiennent les efforts de leurs membres au moyen de campagnes d'éducation des consommateurs.

Nos recherches indiquent que le degré d'attention et d'engagement envers la littératie financière et la protection des consommateurs est inégal au sein du secteur financier et parmi les établissements qui le composent. Certes, les documents d'information sont facilement accessibles aux consommateurs, mais ils sont souvent de nature complexe et ne sont pas rédigés dans un langage simple et facile à comprendre. À notre avis, les fournisseurs de services financiers doivent veiller à ce que leurs documents d'information

soient élaborés, conçus et rédigés de façon à être facilement compris. La transparence est impérative. Il est essentiel que les institutions financières aient un personnel de première ligne et des conseillers qui ont reçu la formation nécessaire et qui peuvent donner aux clients des renseignements exacts et des conseils utiles.

Agences de conseils en matière de crédit

Les agences à but non lucratif fournissant des services conseils en matière de crédit œuvrent depuis plus de 40 ans auprès des particuliers et des familles qui ont de la difficulté à joindre les deux bouts. Ces agences jouent un rôle crucial en fournissant des services d'éducation financière et des conseils sur la gestion de la dette, de sorte qu'elles aident souvent leurs clients à éviter de tomber dans l'insolvabilité. Grâce à leur expérience de l'aide aux personnes qui ont du mal à gérer leurs ressources, elles peuvent contribuer de manière importante à relever le niveau de littératie financière des Canadiens.

Il importe par ailleurs que les Canadiens soient mieux informés au sujet des services offerts par les agences de conseils en matière de crédit et au sujet des différences entre les agences à but non lucratif et les fournisseurs à but lucratif. En étant mieux informés, les Canadiens seront mieux armés pour poser les bonnes questions lorsqu'ils sollicitent les services d'un conseiller en crédit.

Employeurs et syndicats

Les employeurs et les syndicats ont accès à des millions de Canadiens et possèdent une longue expérience de la diffusion de l'information aux employés sur des questions financières comme les régimes de pension et de retraite. Nous croyons que, dans le cadre de la stratégie nationale, les employeurs et les syndicats ont la responsabilité de veiller à ce que ces régimes soient bien expliqués et faciles à utiliser, afin que les employés puissent les comprendre parfaitement et en faire la meilleure utilisation possible.

Secteur bénévole

Pour ce qui est des initiatives liées à la littératie financière et des efforts déployés pour rejoindre les Canadiens les plus vulnérables, nous reconnaissons le rôle important que joue le secteur bénévole, un secteur qui réunit des organismes prodiguant des services au niveau local, des groupes caritatifs et des organisations nationales de coordination. Des recherches menées pour le compte de l'Agence de la consommation en matière

financière du Canada[7] ont révélé que la grande majorité des produits et des services d'information et d'apprentissage en matière financière qui sont destinés, ou accessibles, aux Canadiens à faible revenu sont fournis par le secteur bénévole.

Bon nombre d'organisations bénévoles offrent des programmes et des services pour le compte des gouvernements. Nous estimons que lorsque les financements que ces organisations reçoivent ont pour but de leur permettre d'offrir des services d'information sur la littératie financière, elles devraient veiller à ce que cette information soit de haute qualité et soit adaptée aux besoins des personnes auxquelles elle s'adresse.

Un appel à l'action collective

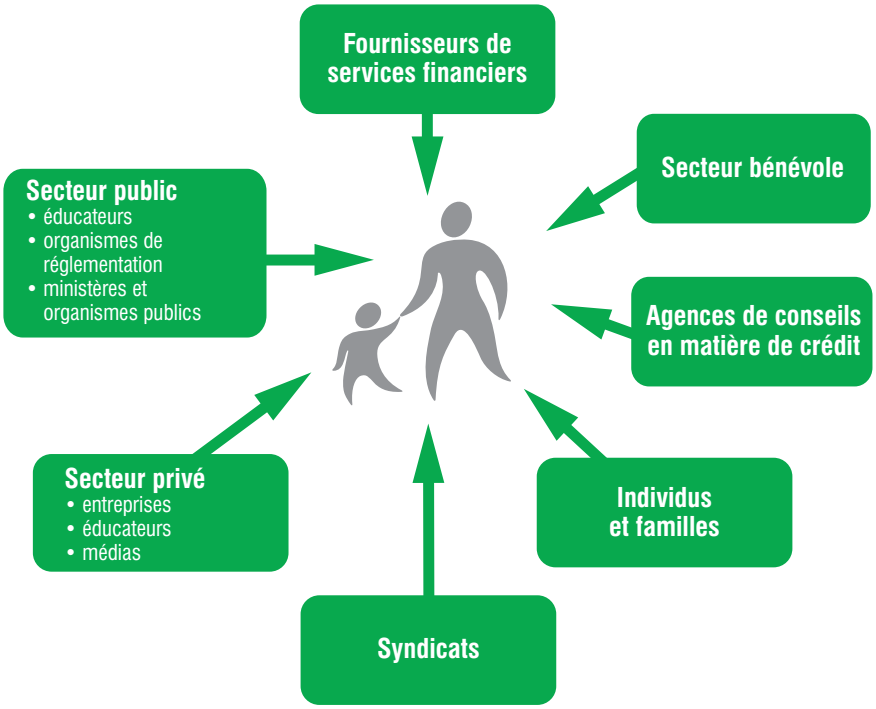
L'amélioration de la littératie financière exige la participation active de tous les acteurs à la stratégie nationale. Nous savons qu'un grand nombre d'individus et d'organisations travaillent déjà activement sur d'importants aspects de la littératie financière, et nous respectons profondément leur autorité, leur expertise et leur dévouement (voir la figure 7). Malgré ces efforts positifs, on peut et on doit faire plus pour obtenir des résultats à plus grande échelle et de meilleure qualité, bénéficiant à un plus grand nombre de Canadiens.

Nous sommes unanimes à croire que les secteurs public, privé et bénévole ont la capacité, et la responsabilité, de s'engager activement pour relever le niveau du savoir-faire financier. Dans les sections qui suivent, nous nous penchons sur la façon de concrétiser l'idée d'une responsabilité partagée. Par exemple :

- dans le cadre de notre démarche pour assurer que le principe de la responsabilité partagée soit fermement ancré dans la stratégie nationale, nous proposons un mécanisme multipartite afin que les partenaires puissent coordonner leur action en vue d'améliorer le niveau de littératie financière des Canadiens;
- nous soulignons des moyens qui permettront aux Canadiens d'assumer plus facilement leurs responsabilités personnelles envers leur propre avenir financier;
- nous indiquons de quelle façon les organisations peuvent tirer parti des programmes actuels afin de desservir un plus grand nombre de personnes;
- nous décrivons les moyens que les gouvernements peuvent prendre pour accroître les capacités de certaines organisations, en particulier celles du secteur bénévole, qui souhaitent offrir des services d'éducation financière efficaces mais ne possèdent ni les fonds ni le personnel nécessaires.

7 Robson, J., et P. Kuckacka. (2005). « Research on the Supply of Financial Literacy Products and Services in Canada. » Toronto : Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

Figure 7 : Responsabilité partagée – De nombreux acteurs peuvent contribuer à la littératie financière des Canadiens



II. Leadership et collaboration

Ayant posé le principe initial d'une responsabilité partagée, nous croyons que la stratégie nationale devra être guidée par un leadership dédié et engagé, et bénéficier d'une vaste collaboration. Ce sont là des ingrédients essentiels à une action concertée à long terme capable d'assurer la progression de la littératie financière des Canadiens.

Un leadership dédié

S'il est vrai que, d'un océan à l'autre, un excellent travail est accompli pour améliorer la littératie financière des Canadiens, il est tout aussi évident que la portée, la complexité et l'horizon à long terme de la stratégie nationale exigent qu'elle soit dirigée par un champion déterminé et reconnu de tous. Il faudra qu'à l'échelle nationale le leadership et la coordination s'exercent de façon claire. Il est peu probable que la stratégie nationale puisse progresser de façon soutenue à long terme si elle ne se voit pas attribuer une fonction de direction qui lui est propre.

À la lumière de ces considérations et compte tenu du fait qu'aucune instance nationale ne dispose à l'heure actuelle d'un mandat portant exclusivement sur la littératie financière, nous proposons que le gouvernement du Canada nomme une personne qualifiée à la tête de la stratégie nationale. Cette personne devrait être sans couleur politique et relever directement du ministre des Finances; elle devrait avoir un mandat clair lui dictant de travailler en collaboration avec divers paliers de gouvernement et d'autres parties intéressées pour superviser la mise en place de la stratégie, mettre en œuvre les recommandations et répandre le message de la littératie financière à travers le pays.

« Le gouvernement fédéral devrait jouer un rôle de chef de file – dans le cadre d'un accord de partenariat regroupant les parties intéressées – dans le renforcement et la promotion de la littératie financière, par l'intermédiaire d'une stratégie nationale de facture canadienne. »

– Association des comptables généraux accrédités du Canada

Le Responsable de la littératie financière aurait également pour mission de collaborer avec les partenaires et les aider dans la poursuite de leurs activités liées à la littératie financière. Il serait le catalyseur et le « point de convergence » des activités de recherche et d'innovation, et veillerait à ce que le Canada ait son mot à dire dans la formulation et la mise en commun des principes internationaux et des pratiques exemplaires dans le domaine. Nous envisageons en outre que le Responsable de la littératie financière aiderait le gouvernement du Canada à intégrer et valider ses efforts pour promouvoir la littératie financière en coordonnant le travail de tous les ministères et organismes fédéraux qui ont un enjeu dans ce dossier.

Principes

Désireux de définir un rôle de leadership qui soit efficace, nous proposons que soient adoptés les grands principes énoncés ci-dessous pour guider la stratégie nationale et veiller à ce que ses objectifs soient atteints :

- **Efficience :** Bien qu'il y ait déjà dans le secteur fédéral des ressources consacrées à la littératie financière, un effort de coordination amélioré mené en vue d'intégrer certaines fonctions et d'optimiser les services qui existent dans les différents ministères permettrait de réaliser des économies. Nous croyons que les ressources nécessaires au nouveau rôle de leadership peuvent en bonne partie être tirées des affectations existantes. Comme on le mentionne ci-dessous, à propos du principe suivant, il s'agit davantage de s'assurer que les efforts seront plus cohérents et mieux ciblés que d'augmenter les ressources en pleine période de compressions budgétaires.

- **Focalisation :** Comme le montre notre rapport, la littératie financière est multidimensionnelle. Pour que la stratégie nationale soit couronnée de succès, il faudra qu'elle ait un mandat clair et que la priorité accordée à la littératie financière soit absolue. Grâce à cette vision claire, on pourra accomplir un travail efficace à long terme. Par ailleurs, il faudra veiller à ce que le mandat n'entre pas en conflit avec l'objectif consistant à favoriser la création de partenariats avec d'importants participants à la stratégie nationale, telles les institutions financières sous réglementation fédérale (par exemple, le mandat devra être distinct de la surveillance réglementaire des éventuels partenaires).
- **Leadership national :** Nous croyons qu'en améliorant la littératie financière des citoyens, cela contribuera à la prospérité nationale du Canada. L'un des défis à relever consistera à agir sur les diverses facettes de la littératie financière partout au pays et à le faire de façon cohérente et dans une optique de collaboration. À en juger par nos vastes consultations publiques et par nos travaux de recherche, les Canadiens ont raison de s'attendre à ce que le gouvernement du Canada joue un rôle central au nom de tous les citoyens dans ce domaine essentiel de nos vies.
- **Inclusivité :** Aucune stratégie nationale ne pourra réussir sans l'engagement soutenu de tous les paliers de gouvernement, ainsi que du secteur privé et du secteur bénévole. Tous doivent être présents.
- **Souplesse :** La mise en œuvre de la stratégie doit être assez souple pour faciliter la collaboration et le développement de relations de financement en partenariat. Le secteur privé et les organisations bénévoles représentent une part importante des ressources, des programmes et des innovations susceptibles d'aider les Canadiens à accroître leurs connaissances financières.
- **Responsabilisation :** Les progrès mettront du temps à se manifester. Il faudra néanmoins mettre en place des mécanismes pour démontrer la rentabilité des ressources afin que le Canada puisse continuer d'investir dans les diverses initiatives envisagées dans le présent rapport.

RECOMMANDATION 1

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada nomme une personne, qui relèverait directement du ministre des Finances, pour occuper le poste de Responsable national. Le Responsable de la littératie financière devrait avoir pour mandat de collaborer avec les partenaires afin de superviser la stratégie nationale, mettre en œuvre les recommandations et faire la promotion de la littératie financière au nom de tous les Canadiens.

Collaboration multipartite

[TRADUCTION]
« L'effort d'amélioration de la littératie financière doit être un acte de collaboration entre l'État, le secteur privé, le secteur à but non lucratif et les consommateurs. Dans cette optique, nous suggérons que soit créée une instance composée de hauts représentants de ces segments de la société et chargée de définir des possibilités d'action, de lancer des initiatives et de surveiller les résultats de près. »
– Financière Manuvie

Le mandat du Groupe de travail lui enjoint de recommander un mécanisme national propre à favoriser la collaboration entre les partenaires de la stratégie proposée. Un partenariat formel axé sur la collaboration est nécessaire pour que les Canadiens puissent bénéficier des pratiques exemplaires, c'est-à-dire des programmes et des initiatives de littératie financière qui ont été couronnés de succès.

À cette fin, nous proposons la création d'un conseil consultatif national sur la littératie financière qui travaillerait en collaboration avec le Responsable de la littératie financière (voir la figure 8). Le conseil consultatif serait une instance multipartite composée de représentants de toutes les régions du pays et réunissant des experts issus d'organisations communautaires, du secteur financier et de l'entreprise privée, ainsi que des gouvernements. La composition du conseil devrait refléter la grande diversité du Canada.

Le conseil consultatif adresserait de façon continue, au Responsable de la littératie financière, ses avis et ses réactions au sujet de la mise en œuvre et de l'évolution de la stratégie nationale, et porterait notamment son attention sur les questions suivantes :

- comment optimiser la portée générale de la stratégie et son impact sur la population;
- comment maximiser les bienfaits découlant des partenariats et des programmes;
- comment peaufiner et adapter la stratégie nationale à l'aide d'indicateurs mesurant les progrès (décrits à la *section V, Responsabilisation*).

Le conseil consultatif et le Responsable de la littératie financière devraient procéder à des échanges d'idées et de rétroactions, et adopter une vision stratégique des questions rattachées à la littératie financière.

Nous croyons que la création d'un conseil consultatif présenterait de nombreux avantages qui se traduiraient éventuellement par des succès plus nombreux pour les Canadiens. Le conseil consultatif :

- accroîtrait l'intérêt et l'adhésion des partenaires envers la littératie financière;
- offrirait aux partenaires une enceinte favorisant la communication et l'interaction en continu;

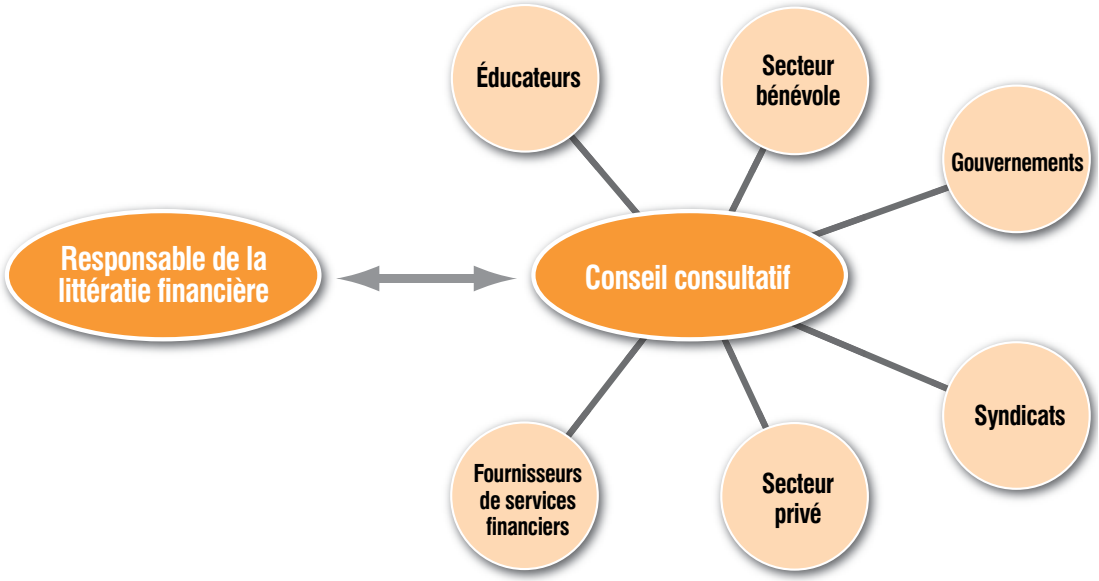
- permettrait aux partenaires de participer activement au dialogue et à l'action inspirés par la stratégie nationale;
- permettrait d'intégrer divers points de vue dans la mise à exécution de la stratégie;
- favoriserait la collaboration, la coordination, l'efficience et le développement de relations intersectorielles.

Le gouvernement du Canada devrait travailler en étroite consultation avec les principales parties prenantes pour définir certaines caractéristiques précises du conseil avant sa création, notamment sa structure, sa taille, la fréquence de ses réunions et son mode de fonctionnement.

RECOMMANDATION 2

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada crée un conseil consultatif sur la littératie financière qui favoriserait la collaboration et fournirait régulièrement des avis au Responsable de la littératie financière à propos de la mise en œuvre et de l'évolution de la stratégie nationale. La composition du conseil devrait refléter la diversité des partenaires impliqués dans la stratégie nationale.

Figure 8 : Conseil consultatif national sur la littératie financière



III. Apprentissage continu

Le Groupe de travail est d'avis que la littératie financière est une compétence de vie essentielle dont tous les Canadiens ont besoin et qu'elle s'acquiert au moyen d'un apprentissage qui dure toute la vie. Les recommandations présentées dans cette section sont regroupées sous trois rubriques :

1. **Fondements**
   Nous évoquons l'importance du rôle du système scolaire formel dans la transmission des connaissances de base sur les questions financières, ainsi que l'importance de conférer officiellement à la littératie financière le statut de compétence essentielle au Canada.

2. **Au-delà de l'école**
   Poussant plus loin, au-delà du système scolaire, nous réfléchissons aux moyens de transmettre des connaissances financières aux moments de la vie où les gens sont plus réceptifs à un tel enseignement et plus disposés à le mettre en pratique – par exemple, lorsqu'ils demandent leur première carte de crédit, sollicitent un prêt hypothécaire, entreprennent une carrière ou préparent leur retraite – sachant qu'ils auront davantage tendance à retenir ce qu'ils apprennent lorsque l'information correspond de près aux circonstances dans lesquelles elle est acquise (voir la figure 9).

3. **Apprentissage et comportement**
   En soi, l'éducation financière n'est pas forcément valable pour tout le monde ou à toutes les étapes de la vie. Nous nous penchons donc également sur des incitatifs et des mécanismes comportementaux susceptibles d'inciter les gens à prendre des décisions financières qui ont des effets positifs, notamment en ce qui a trait à l'épargne et aux placements en prévision de la retraite.

Ensemble, l'instruction formelle en salle de classe, l'acquisition informelle des connaissances aux points tournants de la vie et l'application de résultats de recherches sur le comportement devraient contribuer à rehausser le niveau de la littératie financière des Canadiens de façon à ce qu'ils puissent faire des choix financiers éclairés tout au long de leur vie.

Figure 9 : Événements de la vie

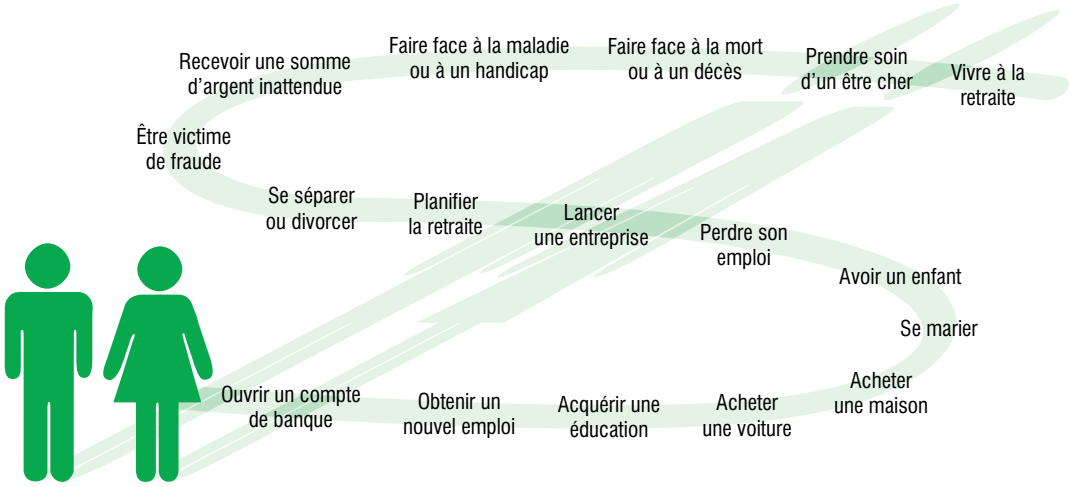


Figure inspirée de renseignements publiés par l'Investor Education Fund à l'adresse www.GetSmarterAboutMoney.ca

1. Fondements

Le Canada doit agir rapidement pour jeter les fondements de l'apprentissage continu en matière financière. À notre avis, le premier pas consiste à reconnaître que, dans la société canadienne, la littératie financière est un ingrédient essentiel pour pouvoir se tirer d'affaire dans notre économie moderne.

À cette fin, il importe au plus haut point de pouvoir rejoindre les jeunes Canadiens. En général, les générations antérieures ont appris leurs leçons financières à l'extérieur de l'école – c'est-à-dire en entrant sur le marché du travail et en assumant les responsabilités propres à l'âge adulte – mais dans la société d'aujourd'hui le défi est beaucoup plus grand. Étant donné que les Canadiens doivent prendre un nombre de plus en plus grand de décisions financières à un âge de plus en plus jeune, il est essentiel qu'ils puissent bien comprendre les principes financiers tôt dans la vie afin d'être mieux préparés à participer à l'économie canadienne et à l'économie mondiale, et afin d'éviter les écueils qui peuvent émerger dans la prise de décisions financières.

[TRADUCTION]
« Les jeunes doivent développer une relation positive avec l'argent et comprendre que leur relation avec l'argent est une compétence de vie aussi importante que leur relation avec le langage, la lecture ou l'arithmétique. Ils doivent comprendre qu'en fait, l'argent est un outil qui les aide à réaliser ce qu'ils souhaitent dans la vie. »
– Financial Planning Standards Council

Une compétence essentielle

Au cours de nos consultations, certains participants ont recommandé que la littératie financière soit considérée comme une « compétence essentielle » par le gouvernement du Canada, non seulement parce qu'elle est devenue plus importante, mais aussi parce qu'en lui conférant ce statut on encouragerait les éducateurs et les employeurs à y adhérer tout en aidant à « intégrer les initiatives de littératie financière à un large éventail de programmes fédéraux et provinciaux en vigueur[8] ».

[TRADUCTION]
« Alterna recommande que la littératie financière soit reconnue comme une compétence de vie essentielle pour les Canadiens et que les efforts, en particulier ceux déployés par le secteur de l'éducation, soient financés, intégrés et coordonnés de manière à maximiser l'impact positif de chaque dollar investi. »
– Caisse Alterna

Le gouvernement du Canada accorde présentement la reconnaissance officielle à neuf compétences essentielles en milieu de travail. Ensemble, elles constituent ce que l'on appelle le *Cadre des compétences essentielles*, mais la littératie financière n'en fait pas partie. D'abord élaboré par le gouvernement fédéral pour définir et mettre en relief les compétences et aptitudes requises pour réussir au travail, le « cadre » a évolué et comprend maintenant les aptitudes nécessaires pour l'apprentissage de la vie et l'apprentissage tout au long de la vie. Les compétences constituant le cadre sont les suivantes : les aptitudes scolaires de base (lecture, utilisation de documents, calcul et écriture); la capacité de raisonnement et la formation continue; les aptitudes interpersonnelles, telle l'aptitude à la communication orale et au travail en équipe; les compétences appliquées (informatique). La section consacrée au calcul comprend un volet relatif aux computations monétaires, c'est-à-dire les transactions financières, telles que gérer de l'argent comptant, préparer des factures et faire des paiements[9].

La figure 10 illustre le type de tâches que l'individu devrait pouvoir exécuter avec succès à différents niveaux d'aptitude aux calculs financiers.

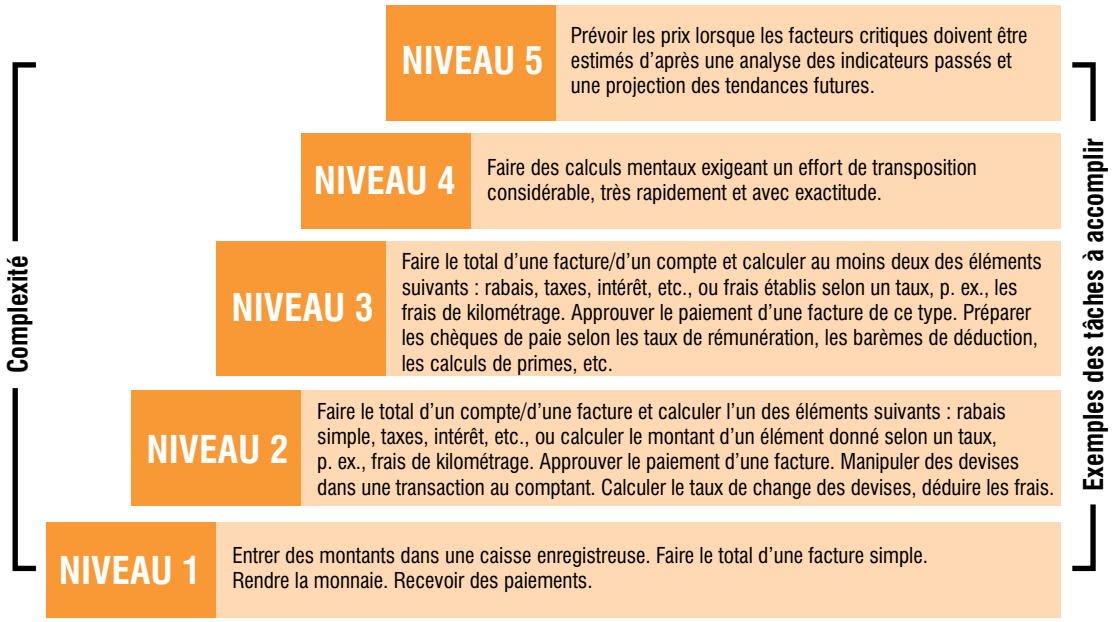
Ce cadre s'est révélé utile au Canada, surtout pour ce qui est d'amener les employeurs et les éducateurs à l'adopter. Il a été adapté, en partie ou dans sa totalité, pour guider la mise au point d'activités de formation en milieu de travail et de programmes scolaires aux niveaux primaire, secondaire et postsecondaire, ainsi que l'appariement entre les diplômés récents et les emplois disponibles.

---

8 Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). (2010). « SEDI Submission to the Task Force on Financial Literacy. » Toronto : SEDI.

9 Ibid.

Figure 10 : Compétences essentielles – Computations monétaires



Source : Ressources humaines et Développement des compétences Canada. « Guide d'interprétation des profils de compétences essentielles.[10] »

Il a été rapporté au Groupe de travail que Ressources humaines et Développement des compétences Canada serait en train de revoir complètement le *Cadre des compétences essentielles* pour s'assurer qu'il correspond à la situation actuelle. Par conséquent, nous demandons que dans sa mise à jour, le cadre intègre désormais la littératie financière, soit comme catégorie distincte, soit comme une composante au sein de catégories existantes. Ce faisant, nous invitons le gouvernement du Canada à adopter la définition de la littératie financière qui a été établie par le Groupe de travail, à savoir « le fait de disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières responsables », laquelle a reçu un vaste appui de la part des Canadiens qui ont participé à nos consultations.

[TRADUCTION]
« Nous croyons que la littératie financière est une compétence essentielle pour tous les Canadiens et que les décideurs et les spécialistes devraient la considérer comme telle. Cette reconnaissance aurait pour effet d'indiquer clairement aux Canadiens que la littératie financière est une compétence fondamentale dont ils peuvent bénéficier tous les jours, tout au long de leur vie. »
– Social and Enterprise Development Innovations (SEDI)

RECOMMANDATION 3

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada ajoute la littératie financière à la liste des compétences essentielles qui figure dans son *Cadre des compétences essentielles*.

10 Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Unité de recherche sur les compétences essentielles. (2010). « Guide d'interprétation des profils de compétences essentielles. » Tableau 1 : Computations monétaires. Disponible au site internet de RHDCC à l'adresse www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/guide_interpetation_tout.shtml

Le système d'enseignement formel

[TRADUCTION]
« La littératie financière doit commencer à l'école. Il est important (en fait, il devrait même être obligatoire) d'avoir des activités d'apprentissage consacrées à des choses comme les intérêts, les hypothèques et l'épargne… ».
– Liz Robertson, participante aux consultations publiques

Plusieurs provinces ont intégré, ou intégreront bientôt, un programme de littératie financière dans leur système d'enseignement. En Colombie-Britannique, par exemple, la littératie financière est depuis 2004 une composante obligatoire d'un cours général de planification de carrière à l'école secondaire; le Manitoba est en train d'incorporer la littératie financière dans son programme scolaire depuis la maternelle jusqu'à la 12e année; l'Ontario intégrera la littératie financière au programme, de la 4e à la 12e année en 2011[11].

Tout au long de nos consultations publiques, les participants ont été très clairs : il faut que l'éducation financière soit dispensée dans les écoles. Le rôle que doit jouer l'enseignement formel dans une stratégie nationale de littératie financière a même été le thème dominant qui s'est dégagé de ces audiences. Conscient du fait que le système scolaire constitue effectivement un environnement très favorable à la préparation des jeunes à leur avenir financier, le Groupe de travail reconnaît en même temps la compétence des provinces et territoires en matière d'éducation. Parmi les avantages offerts par le système scolaire, on peut mentionner ceux qui suivent :

[TRADUCTION]
« L'éducation financière doit être une composante obligatoire des programmes scolaires. Ces programmes doivent offrir un contenu et une progression uniformes dans tout le pays. Pour la plupart des gens, il ne s'agit pas d'une aptitude innée mais d'une compétence que l'on acquiert. Plus vous amorcez cet apprentissage tôt, plus vous bâtissez le fondement nécessaire… ».
– Credit Counselling Services of Atlantic Canada

- les écoles offrent la possibilité de rejoindre toutes les classes de la société canadienne et d'éduquer le grand public;
- les élèves forment un auditoire « captif » pour l'apprentissage pendant les années qu'ils passent à l'école;
- les écoles offrent aux élèves la possibilité d'acquérir des connaissances financières dans un environnement sans risque, sous la supervision de professeurs, et faisant appel à des simulations virtuelles.

Il convient de noter qu'ailleurs dans le monde on se tourne déjà vers le système scolaire pour s'attaquer au défi de la littératie financière. Il y a en outre au niveau international un élan vigoureux en faveur de l'entrée de la littératie financière dans le système scolaire, aux niveaux primaire

11 Voir Groupe de travail sur la littératie financière (Ontario). (2010). *Un investissement judicieux : L'éducation à la littératie financière dans les écoles de l'Ontario*. Rapport final. Toronto : Ministère de l'éducation de l'Ontario. Disponible à l'adresse www.edu.gov.on.ca/fre/Financial_Literacy_fre.pdf

et secondaire. Bien que la plupart des pays n'en soient qu'aux étapes initiales de ce processus d'intégration, les premiers résultats sont positifs : la littératie financière est effectivement avantageuse pour les étudiants et elle contribue à une amélioration de la prise de décisions.

Nous félicitons les autorités qui ont pris des mesures au profit de la littératie financière, et nous exhortons l'ensemble des provinces et des territoires à agir promptement et à lui faire une place dans leur système d'enseignement formel. Les leçons apprises à l'école constitueront un fondement solide de connaissances financières, avant même que les jeunes entrent sur le marché du travail, et les amèneront également à comprendre l'importance de renforcer cette compétence essentielle tout au long de leur vie. Les chercheurs et les spécialistes nous ont dit que l'éducation financière devrait débuter dès les premières années d'école afin d'inculquer de bonnes habitudes et des attitudes responsables à un jeune âge, qu'elle devrait être renforcée et élargie à mesure que les élèves avancent dans leur scolarisation et qu'elle devrait bénéficier de l'appui des parents à la maison.

Bien que la *Loi constitutionnelle de 1982* et les traités numérotés, de 1871 à 1910, énoncent les responsabilités du gouvernement fédéral en ce qui a trait aux services d'enseignement destinés aux Autochtones vivant dans les réserves, les écoles des Premières Nations dans les réserves suivent leurs programmes d'études provinciaux respectifs, y compris les exigences provinciales relatives à l'attribution des diplômes. Toute initiative provinciale ou territoriale visant à inclure la littératie financière dans les programmes scolaires aura donc pour effet de profiter aux élèves des Premières Nations. Nous exhortons toutefois les provinces et les territoires à adapter leurs programmes de littératie financière aux spécificités culturelles des élèves des Premières Nations qui fréquentent les écoles des réserves et les écoles provinciales.

[TRADUCTION]
« Une éducation financière précoce favorise des comportements et des attitudes positifs à l'égard des finances qui, toute la vie durant, conduisent à un consumérisme responsable, à une épargne accrue, à un endettement moins élevé et à des placements judicieux. »
– Junior Achievement of Manitoba

Les collèges et les universités jouent également un rôle important dans la transmission aux étudiants des connaissances et des compétences dont ils ont besoin pour réussir. Selon une suggestion exprimée au cours des consultations, la littératie financière devrait faire l'objet d'un cours ou d'un séminaire obligatoire pour tous les étudiants de première

année du postsecondaire. Nous sommes d'avis qu'on devrait encourager la prestation d'un cours d'initiation aux finances personnelles au cours de la première année, ainsi que par l'entremise de moyens moins formels comme les bureaux d'orientation pour les étudiants et d'autres services offerts sur les campus.

RECOMMANDATION 4

Le Groupe de travail recommande que tous les gouvernements provinciaux et territoriaux incorporent la littératie financière dans les systèmes d'enseignement formel, aussi bien aux niveaux primaire et secondaire qu'au niveau postsecondaire, ainsi que dans les activités structurées d'apprentissage des adultes.

Outils et ressources en littératie financière pour les enseignants

Étant donné que plusieurs provinces ont décidé d'inclure la littératie financière dans leurs programmes scolaires et que le Groupe de travail lui-même recommande la mise en place d'un programme d'éducation financière universel, pertinent et accessible au sein du système scolaire, les attentes envers les enseignants prendront beaucoup plus d'ampleur. Il se pourrait toutefois que certains n'aient pas les compétences, les ressources ou la confiance en soi nécessaires pour enseigner des sujets financiers. Comme la littératie financière n'a pas occupé une grande place dans les programmes scolaires au Canada par le passé, les enseignants n'étaient pas obligés d'acquérir les bases nécessaires et n'étaient pas incités à le faire.

[TRADUCTION]
« On s'attend à ce que les enseignants fournissent l'information à l'école, en particulier dans plusieurs provinces où on a ajouté les cours nécessaires à divers niveaux. Les personnes qui enseignent à ces niveaux doivent posséder une bonne compréhension de la matière pour faire leur travail convenablement. Il sera donc essentiel de former les formateurs … ».
– Conseil en crédit du Canada

Au cours de nos consultations, les participants qui préconisaient qu'on accorde une plus grande place à l'éducation financière dans le système scolaire ont également attiré l'attention sur l'importance de fournir aux enseignants des programmes d'enseignement prêts à utiliser et des ressources en littératie financière de grande qualité, et aussi de leur offrir une formation dans ce domaine. Le Groupe de travail convient qu'il sera essentiel de fournir aux enseignants des opportunités de perfectionnement professionnel en littératie financière.

Comme les enseignants représentent un maillon essentiel dans l'éducation financière des jeunes, nous recommandons que les gouvernements provinciaux et territoriaux offrent aux enseignants des programmes de perfectionnement professionnel en littératie financière ou appuient de tels programmes. Il est essentiel de renforcer les compétences,

la confiance et les ressources dont ont besoin les enseignants pour amener les élèves à s'intéresser à la littératie financière. Par exemple, dans le contexte où la Colombie-Britannique fait désormais de la littératie financière un élément obligatoire des programmes scolaires, la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique a mis au point *La Zone*, une ressource didactique destinée aux enseignants[12].

Les gouvernements pourraient envisager d'exploiter les ressources et l'expertise du secteur financier dans ce domaine. Par exemple, certaines organisations industrielles hors du système scolaire ont mis au point des ressources génériques dont les enseignants peuvent se servir s'ils souhaitent dispenser une initiation aux finances à leurs élèves. On peut mentionner à cet égard la trousse mise au point par l'Investor Education Fund, *Taking Stock in Your Future*, le guide de l'enseignant préparé par l'Autorité des marchés financiers pour son programme de littératie financière, *Tes affaires*, et la ressource d'apprentissage *votre argent* offerte par l'Association des banquiers canadiens.

[TRADUCTION]
« On reconnaît généralement qu'une formation pédagogique fructueuse est l'un des facteurs les plus influents sur le succès futur de l'enseignement financier. En général, et dans la plupart des pays, ce dernier ne faisait pas partie, autrefois, de la formation des enseignants.[…] Or, c'est là un domaine où le Canada pourrait envisager de jouer un rôle de premier plan à l'échelle mondiale, en mettant au point des stratégies nouvelles et innovatrices pour la formation efficace des enseignants et en créant de nouvelles 'stratégies incitatives' pour amener les enseignants à y consacrer leurs efforts[13]. »

– Fondation canadienne d'éducation économique, Études de cas sur les initiatives internationales d'éducation financière

Le gouvernement du Canada devrait en outre appuyer les programmes de perfectionnement professionnel des provinces et des territoires. En collaborant avec les ministres de l'éducation et avec les fédérations et les syndicats d'enseignants, le gouvernement pourrait s'employer à mettre au point et à promouvoir des ressources et des possibilités de perfectionnement professionnel modernes et objectives liées à la littératie financière. L'internet est un moyen dont on peut se servir à cette fin. À la *section IV, Prestation et promotion* nous recommandons la création d'un site Web centralisé consacré à la littératie financière, dans lequel on pourrait trouver un module destiné aux enseignants qui renfermerait des ressources pour l'enseignement en classe, des vidéos pédagogiques portant sur divers sujets financiers et d'autres aides didactiques.

---

12 Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique. « Planning 10: Finances. » Site internet. Disponible à l'adresse www.bcsc.bc.ca/planning10/default.aspx?SID=

13 Rabbior, G. (2010). « Études de cas sur les initiatives internationales d'éducation financière. » La Fondation canadienne d'éducation économique. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

La mise au point de ressources pédagogiques n'a rien de nouveau pour les ministères et organismes du gouvernement du Canada. En effet, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada s'est associée à la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique pour adapter *La Zon*e et en faire un outil interactif destiné à un auditoire national; pour sa part, Environnement Canada a lancé, sur son site Web, une rubrique s'adressant aux enseignants et qui est consacrée à des ressources didactiques pouvant aider à introduire l'initiation à l'environnement dans les classes des niveaux primaire, secondaire et postsecondaire.

RECOMMANDATION 5

Le Groupe de travail recommande que tous les gouvernements provinciaux et territoriaux offrent aux enseignants des possibilités de perfectionnement professionnel en littératie financière. Le gouvernement du Canada devrait appuyer ces démarches en mettant à la disposition des enseignants des ressources faciles d'accès, axées sur le perfectionnement professionnel en littératie financière.

2. Au-delà de l'école

Que faire pour atteindre les gens qui ne vont plus à l'école, y compris les immigrants qui n'ont peut-être jamais fréquenté l'école au Canada? Nous avons considéré diverses possibilités pour faire avancer la cause de la littératie financière à l'extérieur de la salle de classe, depuis le milieu de travail jusqu'au marché des services financiers, ainsi qu'au niveau de la communauté et à la maison.

[TRADUCTION]
« Après qu'ils ont quitté l'école, il importe au plus haut point de chercher à rejoindre les gens là où ils vivent et travaillent, et de mettre en place des programmes adaptés à leurs besoins. Cette pertinence est essentielle : si l'information que vous leur transmettez ne les interpelle pas, ils n'en tiendront pas compte. Il faut trouver des 'périodes propices à l'apprentissage' où le public est réceptif à l'éducation financière. »
– VISA Canada

Bien que l'instruction que reçoivent les élèves à l'école puisse leur inculquer des connaissances financières de base, ils auront également besoin d'une formation continue et plus approfondie après avoir quitté l'école, et notamment d'un apprentissage qui sera tout particulièrement adapté à leurs nouveaux besoins financiers. Les affaires financières des jeunes sont relativement peu compliquées durant les années d'étude, et ils ont donc moins d'occasions de mettre en pratique certains concepts financiers (l'assurance, par exemple). À mesure que les gens vieillissent, leurs affaires financières deviennent plus complexes, de sorte qu'ils doivent avoir des connaissances financières plus étendues et plus approfondies.

Nous nous sommes penchés sur la possibilité d'offrir une formation financière au moment où les gens sont les plus susceptibles d'y être réceptifs. Les recherches montrent que les gens sont le plus intéressés à acquérir des connaissances financières lorsqu'ils ont à s'occuper de questions d'argent ou à prendre des décisions financières[14]. Parmi ces « moments propices à l'apprentissage », on peut mentionner le moment où le travailleur adhère à un régime de pension ou un régime d'épargne-retraite en milieu de travail, celui où le consommateur cherche à obtenir des conseils financiers ou envisage l'achat d'un produit ou d'un service financier, ou encore celui où l'individu présente une demande de prestations, vérifie son admissibilité vis-à-vis le programme concerné ou reçoit effectivement ses premières prestations. Les gens ne retiennent qu'une partie de ce qu'on leur enseigne, surtout lorsque le sujet ne les touche pas dans leur vie de tous les jours. C'est pourquoi le renforcement des connaissances et compétences financières doit se faire tout au long de la vie.

En milieu de travail

Le lieu de travail offre un excellent moyen de rejoindre un grand nombre de Canadiens de tous les milieux. Il s'agit par ailleurs d'un cadre pertinent car il est à la fois la principale source de revenu pour la plupart des gens et un endroit où ils peuvent être motivés à en apprendre davantage sur les questions financières.

[TRADUCTION]
« Il existe d'abondantes recherches indiquant clairement que les employés qui sont bien informés et maîtrisent leurs finances personnelles sont plus heureux dans leur vie familiale et communautaire, et plus efficaces et plus fiables au travail. »
– Faye Forbes-Anderson, participante aux consultations publiques

Selon les meilleures estimations disponibles, les employeurs canadiens prennent déjà en charge financièrement la majeure partie de la formation formelle et informelle que reçoivent les adultes en âge de travailler. Le plus souvent, cette formation est directement liée à l'acquisition de compétences professionnelles et à l'amélioration du rendement au travail. Toutefois, avec l'encouragement des gouvernements, les employeurs jouent de plus en plus un rôle dans la formation axée sur les compétences de base. Des projets en cours en Alberta visant à améliorer l'alphabétisation et la numératie dans les métiers spécialisés en offrent un exemple. De nombreux employeurs canadiens, souvent de concert avec les syndicats, offrent également des programmes destinés aux employés : services d'orientation, formation en milieu de travail, régime de retraite, ateliers de préparation à la retraite, etc.

14 Lusardi, A. (2008). « Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice? » Networks Financial Institute at Indiana State University (document de travail 2008-WP-13). Disponible au site internet du Networks Financial Institute à l'adresse www.networksfinancialinstitute.org/Lists/Publication%20Library/Attachments/125/2008-WP-13_Lusardi.pdf

Nous encourageons vivement les employeurs et les syndicats à joindre leurs efforts pour contribuer à l'amélioration de la littératie financière des employés et des syndiqués et de leur bien-être général. Aussi bien les employeurs que les travailleurs ne peuvent qu'en bénéficier. Les recherches indiquent qu'il y a une corrélation entre le bien-être financier et la productivité et l'attachement des travailleurs à leur emploi[15]. Bien que bon nombre d'entreprises offrent déjà des cours de formation financière à leurs employés, tout indique qu'il y a encore beaucoup à faire, comme en témoignent les exemples suivants :

[TRADUCTION]
« Le secteur privé pourrait contribuer en intégrant la littératie financière (surtout en ce qui a trait aux instruments permettant d'épargner une partie des revenus d'emploi) dans la formation en milieu de travail et les services d'orientation offerts aux nouveaux employés. »
– Un participant aux consultations en ligne

- Selon un sondage réalisé en 2006 par Desjardins Sécurité financière, près de la moitié des Canadiens estiment qu'ils ne reçoivent pas assez d'aide de leur employeur ou de leur syndicat pour se préparer à la retraite[16].
- Au cours de nos consultations publiques, on nous a dit que les employeurs pourraient aider davantage leurs employés à gérer leurs finances, plus particulièrement en ce qui a trait à la planification de la retraite. Les syndicats ont exprimé leur volonté de jouer un rôle accru dans la formation offerte à cet égard en milieu de travail.

Les gouvernements peuvent encourager l'adoption de pratiques exemplaires dans la formation en milieu de travail et faire connaître les résultats de recherches canadiennes et internationales consacrées à cette question. Nous croyons par ailleurs que le site Web national sur la littératie financière dont nous proposons la création (voir la recommandation 18) pourrait s'avérer un outil utile pour les employeurs et les conseillers en ressources humaines en mettant à leur disposition des tutoriels, des guides, des manuels à l'intention des formateurs et d'autres outils didactiques conçus pour le lieu de travail.

En leur qualité de grands employeurs, le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux devraient montrer l'exemple en offrant des cours de formation financière de base en milieu de travail et en démontrant la valeur d'une telle formation.

---

15 Garman, T. (2007). « Workplace Productivity and Financial Literacy. » Disponible à l'adresse www.georgiaconsortium.org/research.aspx; Shepell-fgi Research Group. (2009). *Financial Distress Impacts Health and Productivity: Employees Turning to EAP for Help*. Printemps. Disponible à l'adresse www.shepellfgi.com/EN-US/AboutUs/News/Research%20Report/index.asp

16 Desjardins Sécurité financière. (2006). « Un jardin parfait : Psychologie de la retraite. » p. 9. Disponible à l'adresse www.desjardinsassurancevie.com/fr/evenements-vie/penser-retraite/pages/resultats-sondages-repenser-retraite.aspx?navigation=fn_changelangue

À lui seul, le secteur fédéral, qui comprend la fonction publique centrale, les agences et organismes publics, les forces armées, la Gendarmerie royale et les sociétés commerciales fédérales, emploie plus d'un demi-million de personnes. Les fonctionnaires fédéraux admissibles bénéficient actuellement d'un très bon programme de formation pour les aider à se préparer à la retraite.

Dans le cadre de ce programme, le gouvernement fédéral pourrait élargir la portée de l'apprentissage mis à la disposition de ses employés et développer leurs aptitudes financières dans d'autres domaines que la préparation à la retraite, et il pourrait leur offrir cette possibilité plus tôt dans leur parcours professionnel. Il pourrait en outre offrir des séminaires et des ateliers moins formellement structurés aux employés contractuels et aux étudiants.

Aux employés qui sont aux prises avec des difficultés financières, les programmes d'aide devraient offrir des services de conseils financiers personnalisés pour qu'ils puissent faire face aux crises. Tous les paliers de gouvernement devraient appuyer les efforts des entreprises du secteur privé qui offrent un apprentissage et des formations en finance à leurs employés, en passant en revue et en modifiant au besoin les mécanismes de financement pertinents afin que les programmes de littératie financière en milieu de travail soient admissibles à une aide fiscale. Les employés qui n'ont pas accès à un programme de littératie financière en milieu de travail devraient bénéficier d'une aide fiscale équivalente s'ils décident de suivre une formation de cette nature de leur propre chef.

RECOMMANDATION 6

Le Groupe de travail recommande que les employeurs incorporent l'initiation à la littératie financière dans leurs programmes actuels de formation et de communications en milieu de travail. À cette fin, le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux devraient s'assurer que les programmes de littératie financière en milieu de travail soient admissibles aux aides fiscales. En leur qualité d'employeurs, les gouvernements devraient faire preuve de leadership à cet égard en instituant des programmes de littératie financière en milieu de travail destinés à aider leurs employés tout au long de leur carrière.

Le marché des services financiers

Nous encourageons vivement les fournisseurs de services financiers à continuer d'appuyer la littératie financière et à explorer les moyens d'accroître ce soutien encore davantage afin d'aider la stratégie nationale à atteindre ses objectifs. Ces entreprises ont l'influence, l'expertise et les contacts voulus pour offrir des programmes d'éducation financière à une part importante de la population. Elles devraient envisager le renforcement de la littératie financière comme un moyen d'améliorer leur image de marque, une bonne pratique commerciale et une responsabilité sociale. Nous souscrivons au principe énoncé par l'Organisation de coopération et de développement économiques, selon lequel l'éducation financière devrait faire partie intégrante de la bonne gouvernance des établissements financiers[17].

En ce qui a trait à l'éducation des consommateurs, les institutions financières devraient traiter comme des « moments propices à l'apprentissage » ceux où les Canadiens doivent prendre des décisions financières en se renseignant sur les produits financiers ou s'apprêtent à signer un contrat relativement à un produit ou un service financier. Ce sont là des moments où les consommateurs ont besoin de renseignements utiles et objectifs sur les caractéristiques des produits afin de pouvoir comprendre les choix qui s'offrent à eux ainsi que leurs obligations.

Il importe que le personnel de première ligne reçoive une formation suffisante pour pouvoir aider les clients à comprendre l'information financière, surtout en ce qui concerne les engagements à long terme ou les produits auxquels peuvent être rattachées des conséquences financières non négligeables. Voici deux exemples afin d'illustrer notre propos :

1. Les prêts à la consommation, les prêts hypothécaires, ainsi que le crédit (y compris des variantes comme les prêts sur salaire et les formules « achetez maintenant, payez plus tard »), ne devraient être approuvés qu'après une rencontre en personne entre le consommateur et le créancier, au cours de laquelle les détails de l'emprunt et le coût du crédit seraient soigneusement expliqués à l'emprunteur. Cela devrait s'appliquer également aux cosignataires.

---

17 Organisation de coopération et de développement économiques. (2005). *Pour une meilleure éducation financière : Enjeux et initiatives*. Disponible à l'adresse www.oecd-ilibrary.org

2. Dans le cadre de ce processus, il faudrait faire passer un test ou un questionnaire aux consommateurs afin d'évaluer leur compréhension et de relever leur prise de conscience. Morrison et Oxoby[18] ont constaté que les gens sont plus susceptibles de démontrer un niveau de sensibilisation financière accru et d'ajuster leur comportement en conséquence après avoir rempli un questionnaire de littératie financière comportant 10 questions. D'un point de vue tactique, cela illustre une fois de plus l'importance de l'éducation lorsque les personnes doivent prendre des décisions financières.

RECOMMANDATION 7

Le Groupe de travail recommande que les fournisseurs de services financiers attachent une grande importance à la communication d'informations à caractère éducatif et veillent à ce que les Canadiens puissent comprendre pleinement ces informations aux moments où ils y sont le plus réceptifs, afin qu'ils soient amenés à prendre des décisions financières responsables.

Le rôle des conseils fournis par des professionnels

Le Groupe de travail croit que les conseils donnés par les professionnels financiers doivent répondre à des normes rigoureuses, plus particulièrement en ce qui a trait à la transparence de la rémunération et aux qualifications professionnelles. Ces professionnels jouent un rôle important du fait qu'ils aident les Canadiens à prendre des décisions financières. Nous croyons qu'il faudrait faire la promotion du rôle consultatif des institutions financières et des spécialistes financiers. De nombreux Canadiens se fient aux conseils des spécialistes du secteur financier et en bénéficient. Selon les résultats du sondage mené en 2009 par Ipsos Reid sur l'Indice ACVM des investisseurs[19], plus de la moitié des répondants qui avaient cherché à obtenir de l'information sur les placements ont indiqué qu'ils avaient eu recours à un conseiller financier.

[TRADUCTION]
« L'un des éléments les plus importants des connaissances financières que les Canadiens devraient posséder, c'est de savoir quand il faut demander de l'aide lorsqu'on prend une décision financière et comment évaluer la qualité des conseils reçus. »
– Doreen E. Malone, comptable agréée, participante aux consultations publiques

18 Morrison, W., et R. Oxoby. (2010). « Étude économique utilisant des expériences en laboratoire pour examiner les aspects comportementaux des décisions relatives à l'épargne. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

19 Ipsos Reid. (2009). *CSA Investor Index 2009: Final Report*. Disponible au site internet des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) à l'adresse www.securities-administrators.ca/uploadedFiles/General/pdfs/CSA%20Investor%20Index%202009%20Final_EN.pdf?n=6519. Un résumé français du rapport est disponible à l'adresse www.autorites-valeurs-mobilieres.ca/uploadedFiles/General/pdfs_fr/CSA%20Investor%20Index%202009%20Executive%20Summary_FR.pdf

Comme les produits financiers deviennent plus complexes et les personnes assument une part de responsabilité accrue en ce qui a trait à leur épargne-retraite, nous croyons qu'on peut faire plus pour mieux informer les Canadiens en ce qui concerne le recours aux conseils de professionnels pour améliorer leurs affaires financières actuelles et futures. La planification de la retraite et la gestion de la succession sont des exemples d'activités à l'égard desquelles les consommateurs peuvent bénéficier de l'aide d'un expert en finance.

Le gouvernement du Canada peut jouer un rôle à cet égard. Il devrait déployer un effort concerté pour sensibiliser les consommateurs au fait que les conseils de spécialistes en finance peuvent les aider dans la planification et la prise de décisions financières. Il pourrait le faire au moyen, par exemple, du site Web national sur la littératie financière que nous proposons (voir la recommandation 18). Les messages devraient porter principalement sur les sujets suivants :

- d'un point de vue général, le pour et le contre de la sollicitation de conseils financiers professionnels;
- le rôle et les obligations des experts en finance, notamment en ce qui a trait à l'évaluation des besoins des clients, à la détermination de leurs objectifs, à la préparation des plans de retraite et à la répartition de l'épargne des clients entre différents instruments de placement en fonction de leur profil de tolérance au risque;
- comment chercher et choisir un professionnel qualifié pour obtenir des conseils financiers;
- les questions qu'on doit poser en priorité lorsqu'on choisit un fournisseur de services financiers;
- les divers titres et accréditations professionnels dans le domaine financier.

Le site Web des Autorités canadiennes en valeurs mobilières comprend un module intitulé « Connaître votre conseiller financier », où l'on peut trouver des questions à poser à un conseiller avant de retenir ses services. Le site comprend également une page où se trouve le « moteur de recherche national de renseignements sur l'inscription », qui permet

de vérifier si un conseiller particulier est enregistré. Le site Web de l'Investor Education Fund (www.getsmarteraboutmoney.ca) est une autre excellente source de renseignements de même nature.

RECOMMANDATION 8

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les partenaires, fournisse des outils propres à aider les Canadiens à mieux se renseigner sur le rôle et les effets positifs des conseils financiers offerts par les professionnels, ainsi que sur la façon de choisir un professionnel en matière financière.

Les programmes du gouvernement du Canada

Le gouvernement du Canada est dans une situation idéale pour fournir des renseignements et des services. Grâce à l'étendue de son autorité et de son influence, il peut faire appel aux programmes et services sociaux en place pour dispenser une formation financière de base aux Canadiens. Nous indiquons comment il pourrait procéder dans les pages suivantes.

[TRADUCTION]
« Selon nous, le rôle du gouvernement n'est pas de partir de zéro, mais de comprendre tous les éléments déjà en place et d'essayer d'apporter son aide, que ce soit par des activités de promotion ou en informant les gens des programmes disponibles […] Nous croyons que le gouvernement du Canada doit montrer l'exemple. »
– St. John's Board of Trade

Transferts financiers

Les activités financières du gouvernement du Canada touchent presque tous les Canadiens. En voici des exemples :

- les déclarations d'impôt annuelles;
- les prestations d'assurance-emploi;
- les prestations de la Sécurité de la vieillesse;
- le Régime de pensions du Canada;
- la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

Certains programmes s'adressent à des groupes qui sont plus à risque d'avoir un faible niveau de littératie financière et un accès limité aux renseignements financiers et à l'aide financière. Les résultats de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* de 2009 indiquent que les Canadiens à faible revenu ou démunis, de même que les familles avec

[TRADUCTION]
« Nous croyons que le gouvernement a un rôle de premier plan à jouer en fournissant des fonds pour l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des programmes présentés dans divers formats et médias. Nous croyons également que le gouvernement doit veiller à ce que les programmes gouvernementaux actuels et nouveaux, tels le REEE et le Bon d'études canadien, soient bien compris. »
– Vancity Credit Union

enfants – soit les groupes visés par certaines prestations et programmes du gouvernement fédéral – sont plus susceptibles d'être au nombre de ceux qui ont besoin d'aide relativement à quatre des cinq domaines de la capacité financière.

Étant donné le rôle important que joue le gouvernement dans la vie économique des Canadiens, nous croyons que celui-ci devrait s'employer à relever la capacité des citoyens à s'y retrouver dans les programmes sociaux. À cette fin, nous recommandons que le gouvernement se serve des programmes de prestations actuels pour relever le niveau de littératie financière des Canadiens. Tout comme l'évaluation des répercussions environnementales fait maintenant partie du processus de mise au point et d'analyse des politiques au sein du gouvernement du Canada, de même la littératie financière devrait être un autre prisme servant à examiner les nouvelles propositions ou les modifications aux projets fédéraux concernant les finances des ménages.

RECOMMANDATION 9

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fasse la promotion de la littératie financière au moyen de programmes fédéraux qui sont en contact direct avec la population (assurance-emploi, Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada, Prestation universelle pour la garde d'enfants, etc.), et que les gouvernements provinciaux et territoriaux fassent de même dans le cadre de leurs programmes respectifs.

Programme canadien de prêts aux étudiants

Par l'entremise du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), le gouvernement du Canada collabore avec la plupart des provinces et des territoires en vue de fournir une aide financière aux étudiants postsecondaires à temps plein et à temps partiel qui y sont admissibles. Le gouvernement fédéral assume jusqu'à 60 % des besoins évalués, et les 40 % restants peuvent être comblés au moyen des prêts étudiants provinciaux ou territoriaux. Après avoir terminé ou abandonné leurs études, les bénéficiaires signent un contrat de remboursement. Les étudiants peuvent également recevoir, dans le cadre de ce même processus de demande de prêt, des bourses qu'ils n'ont pas besoin de rembourser.

Les résultats d'un récent sondage national[20] réalisé par l'Alliance canadienne des associations étudiantes auprès de 14 587 étudiants universitaires du premier cycle à temps plein indiquent que la population ciblée par le programme est mal renseignée sur le PCPE. Par exemple, seulement 31 % des répondants savaient qu'une vérification de crédit pouvait être effectuée pour établir leur admissibilité, et seulement 23 % d'entre eux savaient que les intérêts sur les prêts étudiants commencent à courir immédiatement après l'obtention du diplôme.

[TRADUCTION]
« Nous constatons qu'un grand nombre d'étudiants ne savent pas quand ils doivent commencer à rembourser leurs prêts. Ils ne savent pas à quel moment l'intérêt commence à courir […] et ils ne se rendent pas compte que le gouvernement offre une assistance pour les aider à les rembourser, notamment au moyen du Programme d'aide au remboursement. La raison pour laquelle cela est un problème, c'est que, s'ils ne comprennent pas la fonction du programme de prêts étudiants et des autres instruments d'aide financière qui sont disponibles, ils risquent de prendre de mauvaises décisions lorsque vient le temps de choisir comment financer leurs études. »
– University of Prince Edward Island Student Union

L'obtention d'un prêt pour financer les études postsecondaires est l'une des premières grandes décisions financières prises par les jeunes Canadiens. Les montants empruntés ne peuvent certainement pas être qualifiés d'« argent de poche » : on estime que 4,3 millions d'étudiants ont reçu près de 32 milliards de dollars en prêts depuis la création du PCPE en 1964[21]. Les jeunes Canadiens doivent posséder des connaissances financières de base afin d'être en mesure de gérer cette dette.

Étant donné la nature du PCPE, le gouvernement du Canada, en partenariat avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, devrait y intégrer un volet de littératie financière obligatoire destiné aux étudiants auxquels un prêt est accordé. Des renseignements sur la question de l'endettement pourraient également être mis à la disposition des étudiants au moment de la demande de prêt ou à l'étape du remboursement.

Des mesures de ce genre existent déjà aux États-Unis. Le programme fédéral américain d'aide aux étudiants (U.S. Federal Student Aid Program) a établi des normes minimales relativement aux conseils que les candidats aux emprunts doivent recevoir, et a mis en place des mécanismes de sensibilisation pour que les étudiants reçoivent des renseignements de base au sujet de leurs emprunts, en plus des conseils qu'ils reçoivent à la fin de leurs

[TRADUCTION]
« Il faudrait que les étudiants emprunteurs reçoivent obligatoirement des conseils à propos du crédit. Si cette suggestion a une portée trop étendue, il faudrait au moins que des conseils de ce genre soient offerts aux étudiants qui empruntent des montants dépassant un plafond donné. »
– Connie Gibbs, participante aux consultations publiques

20 Kramer, M., J. Rogers et E. Kaznowska. (2010). *The Illiteracy of the Literate: The Lack of Financial Aid Knowledge among Canadian University Students*. Ottawa : Alliance canadienne des associations étudiantes.

21 Ressources humaines et Développement des compétences Canada. (2009). « Programme canadien de prêts aux étudiants. » Disponible à l'adresse www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/subventions_etudes/pcpe.shtml

études. En guise de premier pas dans cette direction, la direction responsable des prêts étudiants au ministère des Ressources humaines et Développement des compétences Canada a récemment mis sur pied un projet pilote en vertu duquel les étudiants participant au PCPE reçoivent des conseils au début et à la fin des études.

RECOMMANDATION 10

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, incorpore au Programme canadien de prêts aux étudiants un volet de littératie financière destiné aux étudiants bénéficiant d'une aide financière.

Stratégie emploi jeunesse

Le gouvernement du Canada soutient depuis 1997, dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse (SEJ), des initiatives de formation qui s'adressent aux Canadiens âgés de 15 à 30 ans et sont axées sur l'acquisition des compétences et sur les possibilités de développement de carrière. La SEJ offre notamment ce qui suit :

[TRADUCTION]
« Des initiatives de littératie financière devrait être intégrées dans les divers programmes d'emploi et stratégies pour la jeunesse aux niveaux fédéral, provincial et municipal. Par exemple, l'éducation financière de base pourrait être offerte à tous les étudiants et dans tous les organismes qui participent au programme canadien d'emplois d'été ou qui bénéficient des incitatifs offerts par la Stratégie emploi jeunesse. »
– Carrefour Jeunesse-Emploi de Côte-des-Neiges

- des subventions salariales versées aux employeurs des autres paliers de gouvernement, au secteur bénévole et aux petites entreprises pour les aider à créer des emplois enrichissants pour les étudiants à la recherche d'un emploi d'été et pour ceux qui viennent de recevoir un diplôme collégial ou universitaire;
- un appui aux programmes de formation et de planification de l'emploi qui s'adressent aux jeunes confrontés à des obstacles sociaux ou économiques, y compris les jeunes Autochtones et les jeunes handicapés, les jeunes chefs de famille monoparentale et les jeunes issus de familles à faible revenu;
- des stages de travail dans les ministères et organismes fédéraux.

Nous croyons que le gouvernement du Canada devrait faire de la formation en littératie financière une activité admissible aux termes des programmes de la SEJ. Cela permettrait à cette discipline d'être intégrée dans un vaste ensemble de programmes et de services locaux. Les moments où les jeunes acquièrent une expérience de travail et préparent leur carrière constituent des occasions idéales, car ils se prêtent tout particulièrement à l'apprentissage de la gestion d'un budget et de la planification des finances personnelles.

Les organisations partenaires de la SEJ qui appartiennent aux secteurs bénévole, public et privé devront peut-être accroître leurs ressources pour être en mesure d'offrir des renseignements et des formations en finance aux participants à la SEJ. Par exemple, elles devront peut-être former leur personnel des ressources humaines pour qu'il puisse offrir un atelier de littératie financière, financer le recours aux services de formateurs externes ou mettre au point des outils d'information que les jeunes pourraient consulter de façon autonome.

RECOMMANDATION 11

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fasse en sorte que les programmes de littératie financière destinés aux jeunes Canadiens soient admissibles à une aide financière dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse.

Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain

Afin d'améliorer les perspectives des Autochtones vivant dans les villes et d'accroître leur autonomie, le gouvernement du Canada a mis en place la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain (SAMU) en 1997. Les Autochtones constituent l'un des segments les plus jeunes de la population canadienne, et aussi l'un de ceux qui connaissent la croissance la plus rapide, surtout dans les milieux urbains : aujourd'hui, près de 50 % des Autochtones résident dans les grandes villes[22]. Bon nombre d'Autochtones urbanisés sont aux prises avec divers problèmes dans la recherche d'un logement convenable ou d'un emploi adéquat, notamment.

Dans le cadre de la SAMU, le gouvernement du Canada crée des partenariats avec d'autres instances gouvernementales, des groupes communautaires et des Autochtones pour appuyer des projets locaux. La SAMU met l'accent sur 13 villes désignées : Vancouver, Prince George, Calgary, Edmonton, Lethbridge, Saskatoon, Prince Albert, Regina, Thompson, Winnipeg, Thunder Bay, Toronto et Ottawa. Elle concentre son action sur trois domaines prioritaires :

1. **l'amélioration des connaissances pratiques**, les activités subventionnées comprenant par exemple des programmes de mentorat, des camps d'été, des services de transition pour les étudiants et leur famille ainsi que des programmes de leadership;

22 Environics Institute. (2010). *Urban Aboriginal Peoples Study: Main Report*. Toronto : Environics Institute. Disponible à l'adresse uaps.twg.ca/wp-content/uploads/2010/04/UAPS-FULL-REPORT.pdf

2. **la promotion de la formation et l'acquisition de compétences professionnelles ainsi que de l'entrepreneuriat**;
3. **l'appui aux femmes, aux enfants et aux familles autochtones**.

La SAMU cherche également « à mieux coordonner l'action du gouvernement du Canada afin d'optimiser les investissements et d'harmoniser davantage les programmes fédéraux avec ceux des provinces et des municipalités[23] ».

Le financement de la SAMU devrait être passé en revue et possiblement renouvelé en 2011-2012. Nous recommandons que le gouvernement profite de cette occasion pour conférer à la littératie financière un rang de priorité élevé parmi les futurs projets liés à la SAMU. On assurerait ainsi aux Autochtones vivant dans les villes d'un bout à l'autre du pays un accès élargi aux moyens qui leur permettront de perfectionner cette compétence essentielle à leur réussite en milieu urbain.

RECOMMANDATION 12

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, dans le cadre du renouvellement de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain (SAMU) en 2011-2012, fasse en sorte que les programmes de littératie financière destinés aux jeunes Autochtones canadiens soient admissibles à l'aide financière.

Immigrants récents

Le gouvernement du Canada dispose de nombreux programmes pour aider les immigrants récents à s'intégrer dans l'économie canadienne. Parmi ces initiatives figurent des services d'orientation (disponibles à l'étranger et au Canada), le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants et le Cours de langue pour les immigrants au Canada, qui sont parrainés par Citoyenneté et Immigration Canada et menés en partenariat avec des organismes du secteur bénévole.

[TRADUCTION]
« Pour de nombreuses familles qui immigrent au Canada à l'âge adulte, l'éducation au sujet des particularités des systèmes financiers et des institutions financières du Canada est essentielle, par exemple en ce qui concerne le système de crédit, le système hypothécaire et d'autres instruments d'épargne et d'investissement. Il y a beaucoup à apprendre, même pour un nouvel immigrant éduqué. »
– Un participant aux consultations en ligne

Bien qu'ils offrent une variété de renseignements utiles, ces programmes n'ont qu'un contenu assez limité en ce qui concerne l'information sur le marché canadien des services financiers ou la littératie financière. L'*Enquête canadienne sur les capacités*

23 Affaires indiennes et du Nord Canada. (2009). « La Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain – Document d'information. » Disponible à l'adresse www.ainc-inac.gc.ca/ai/index-fra.asp

financières de 2009 semble indiquer qu'en comparaison des personnes nées au Canada ou de celles qui y résident depuis longtemps, les immigrants récents sont moins susceptibles d'avoir accès à des services financiers de base et sont moins confiants lorsqu'ils prennent des décisions financières au sujet de produits et services disponibles au Canada.

Dans le cadre de discussions avec le Groupe de travail, des représentants d'organismes d'aide aux immigrants ont admis que leur clientèle avait besoin de se familiariser avec les questions financières, mais ils ont ajouté qu'ils n'avaient pas, à l'heure actuelle, les moyens de former le personnel ou de financer les programmes qui leur permettraient d'offrir à leurs clients une information ou une instruction plus abondantes en la matière[24]. L'organisation Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) offre actuellement un programme pilote de « formation des formateurs » afin de renforcer les capacités des organisations d'aide aux immigrants pour qu'elles puissent fournir à leur clientèle des renseignements sur les questions financières et un apprentissage lié aux aptitudes financières.

[TRADUCTION]
« Bien qu'une bonne partie des ressources destinées aux immigrants récents soit offerte par le secteur bénévole, un part importante est également financée par l'État. Les services d'aide à l'installation, la formation axée sur l'employabilité et les cours de langue seconde sont des moyens qu'on pourrait utiliser pour leur transmettre des connaissances financières. »
– Groupe financier Banque TD

Pour jeter les bases de la santé financière à long terme des immigrants récents, nous croyons que le gouvernement du Canada devrait faciliter l'accès à l'éducation financière de base dans le contexte du processus d'immigration. Il pourrait le faire en développant davantage les outils et l'information relatifs à la littératie financière dans le cadre des programmes et initiatives qui ciblent cette population.

RECOMMANDATION 13

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fournisse aux immigrants récents des renseignements financiers et des services d'éducation financière adaptés à leurs besoins, dans le cadre des services d'orientation offerts au Canada et à l'étranger, du Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants et du Cours de langue pour les immigrants au Canada.

24 Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). (2008). « Éducation financière : Ressources pour les nouveaux arrivants au Canada. » Printemps. Disponible à l'adresse www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Reports/FINAL%20newcomers%20French.pdf

[TRADUCTION]
« Les organisations à but non lucratif jouent un rôle important car ce sont des organisations communautaires de confiance – cet aspect est essentiel au succès d'initiatives axées sur la capacité financière. Elles peuvent offrir de nombreux services et points de contact à des clients difficiles à rejoindre et être des sources d'avis et de conseils fiables, contrairement aux fournisseurs du secteur privé qui cherchent surtout à vendre leur produit. Toutefois, cela nécessitera beaucoup d'appui et de ressources pour renforcer les capacités des organisations dans ce domaine. »
– Université de Winnipeg

Ressources pour le secteur bénévole

De nombreux organismes du secteur bénévole jouent un rôle crucial dans la prestation de l'information et de l'éducation financières, en particulier auprès des Canadiens à faible revenu qui n'ont pas les moyens d'accéder aux outils, services et conseils financiers au grand public. Étant donné l'ampleur et l'omniprésence du secteur bénévole canadien, sans compter l'importance des services qu'il offre aux Canadiens les plus vulnérables, nous accordons beaucoup d'importance à la place qu'il doit occuper dans la stratégie nationale.

Tout au long des consultations, nous avons reçu les témoignages de plusieurs organisations bénévoles qui sont déjà actives dans la prestation d'information et de formation en littératie financière. La plupart nous ont signalé que la demande envers leurs services dépasse leur capacité à les fournir. Les organismes de services sociaux comptent beaucoup sur le financement de l'État – 66 % de leurs revenus, en moyenne, proviennent de sources publiques, le reste venant de dons privés et d'autres sources[25].

Dans ce contexte, nous recommandons que les différents paliers de gouvernement agissent sur deux fronts pour venir en aide aux Canadiens par l'entremise du secteur bénévole.

[TRADUCTION]
« Nous croyons qu'une autorité publique centrale qui prêche le leadership par l'exemple devrait appuyer les organisations communautaires et les institutions publiques qui seraient appelées à fournir des ressources et des programmes de littératie financière aux communautés et aux différents segments de la population. »
– Investor Education Fund

Premièrement, les gouvernements devraient mettre des fonds à la disposition des organisations du secteur bénévole afin qu'elles puissent offrir des services de littératie financière qui viendraient compléter les programmes et les priorités de l'État. Le gouvernement du Canada, notamment, a établi des partenariats avec des centaines d'organisations bénévoles qui assurent la prestation de programmes et de services en son nom, dont (pour ne citer que ces exemples) le Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants et le Programme canadien pour l'épargne-études (Ressources humaines et Développement des compétences Canada). Le gouvernement devrait donc étudier différents moyens d'ajouter la littératie financière parmi les critères régissant la prestation de services en vertu de ces programmes.

25 Ibid.

Deuxièmement, bien que les programmes nécessaires à la prestation des services soient en place, nous savons que de nombreuses organisations bénévoles n'ont pas de personnel possédant les connaissances financières requises. Les gouvernements devraient donc jouer un rôle de facilitateurs en aidant ces organisations à acquérir les ressources qui leur permettront d'offrir des services d'information et d'apprentissage ainsi que des conseils à un plus grand nombre de Canadiens nécessitant des connaissances financières de base.

[TRADUCTION]]
« Dans notre travail avec des organisations communautaires, nous avons été témoins de la façon dont la littératie financière s'est avérée une pratique éprouvée et efficace pour accroître la stabilité et l'indépendance financières. Ce succès est, dans une large mesure, attribuable aux stratégies qui fournissent l'accès et l'aide nécessaires aux populations marginalisées et vulnérables, y compris les Autochtones, les immigrants récents et les personnes à faible revenu. »
– Centraide (Winnipeg)

Les activités de consolidation des capacités pourraient comprendre la formation et le perfectionnement du personnel, la mise en commun de l'information et des connaissances par les différents intervenants et une conférence annuelle consacrée au perfectionnement professionnel. Les gouvernements pourraient décider de débuter par un projet pilote qui aurait pour but de confirmer que les cours de littératie financière qui sont offerts sont utiles et pertinents et que les organisations bénévoles qui fournissent ces services possèdent les capacités nécessaires. On encourage également les gouvernements à former des partenariats avec des entreprises, au besoin, pour renforcer les capacités des organisations du secteur bénévole.

RECOMMANDATION 14

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux accordent une aide financière au secteur bénévole afin d'appuyer sa capacité à offrir de l'information, des activités d'apprentissage et des conseils financiers aux Canadiens.

Renforcement des capacités des Premières Nations

Certaines organisations des Premières Nations au Canada – l'Association des agents financiers autochtones du Canada, l'Assemblée des Premières Nations et le Centre national pour la gouvernance des Premières Nations, par exemple – aident les communautés des Premières Nations à se doter des capacités économiques nécessaires pour réaliser leur plein potentiel. Ces organisations, au nombre desquelles figurent des sociétés d'État

[TRADUCTION]
« Lorsque vous prévoyez communiquer avec des populations autochtones/inuit, vous devez les laisser s'exprimer. Nous devons donc investir des ressources […] dans ces populations et elles doivent être en mesure de contrôler ces ressources. »
– Centre for Northern Families

tout comme des organismes à but non lucratif, comptent des professionnels autochtones expérimentés et instruits qui offrent leurs services partout au pays.

Des recherches ont montré que l'acquisition d'aptitudes en matière financière – et en alphabétisation de manière générale – constitue un défi de taille pour les communautés autochtones, qui représentent environ 4 % de la population canadienne[26]. Les obstacles institutionnels et historiques, la discrimination raciale, des niveaux de scolarisation généralement moins élevés et des barrières culturelles se conjuguent pour entraver leur progrès au sein de l'économie canadienne.

Pour mieux comprendre ce contexte et guider notre réflexion sur la marche à suivre, le Groupe de travail a confié un travail de recherche à Dominique Collin, qui depuis 1982 s'intéresse aux questions entourant l'accès des Autochtones aux capitaux et aux services bancaires, ainsi qu'au développement des institutions et des entreprises autochtones.

Dans son étude, intitulée « La littératie financière chez les Autochtones du Canada : Enjeux et orientations », l'auteur indique que le Canada doit entreprendre :

> *…un effort concerté pour renforcer et soutenir les capacités en littératie financière des institutions, des administrations et des institutions financières autochtones de telle façon qu'elles puissent aider à mettre en place des conditions propices à la création de richesse, sans quoi la formation à la littératie financière n'est d'aucune utilité. Cet effort pourrait très bien engendrer un effet secondaire qui serait en fait l'apport le plus important au développement des capacités en littératie financière dans les communautés autochtones, à savoir l'émergence d'un grand nombre de leaders et de modèles capables d'interpréter et de répandre les connaissances financières dans leurs communautés en prêchant par l'exemple et en faisant appel à des modes de communication culturellement appropriés[27].*

Cette suggestion fait écho à une recommandation formulée par l'Organisation de coopération et de développement économiques en 2009 dans un document consacré à la littératie financière, laquelle précisait que les programmes doivent favoriser la

---

26 Statistique Canada. (2006). *Recensement*. Disponible à l'adresse www12.statcan.ca/censusrecensement/index-fra.cfm

27 Collin, D. (2010). « La littératie financière chez les Autochtones au Canada : Enjeux et orientations. » Waterstone Strategies. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

consolidation des capacités financières et « cibler le cas échéant des groupes particuliers et être aussi personnalisés que possible[28] ».

Nous convenons que les organisations qui travaillent au sein de nos communautés afin d'accroître les capacités financières des Premières Nations doivent bénéficier des appuis et des ressources nécessaires pour accomplir leur tâche. Le gouvernement du Canada devrait jouer à cet égard un rôle de soutien en travaillant avec les groupes déjà en place, d'abord afin de comprendre leurs besoins, et ensuite afin de renforcer, mettre à profit et/ou soutenir les efforts dont on juge qu'ils contribuent, directement ou indirectement, à accroître les capacités financières des communautés des Premières Nations.

RECOMMANDATION 15

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada soutienne les initiatives de consolidation des capacités qui se déroulent dans les communautés des Premières Nations en offrant aux organisations qui participent à ces initiatives des outils, des moyens de formation et des ressources en littératie financière qui tiennent compte des spécificités culturelles.

3. Apprentissage et comportement

Il arrive que même après avoir obtenu la bonne information et reçu la bonne formation, les gens prennent de mauvaises décisions financières, ou n'en prennent aucune. On les entend dire régulièrement qu'ils veulent épargner, dépenser moins et planifier leur retraite, mais les études montrent que pour diverses raisons, ils ne joignent pas le geste à la parole.

Pour mieux comprendre cette contradiction, le Groupe de travail s'est penché sur « l'économie comportementale », une discipline qui s'intéresse aux facteurs qui influencent le comportement financier afin de cerner la façon dont les gens prennent des décisions à propos de leur argent. Selon la théorie économique classique, les gens se servent de toute l'information à leur disposition pour faire des choix financiers rationnels. L'approche comportementale, par contre, reconnaît que les décisions financières personnelles sont influencées

[TRADUCTION]
« La littératie financière, c'est bien plus qu'apprendre aux gens à faire un budget. La plupart des personnes à faible revenu auprès desquelles nous travaillons savent comment faire un budget. Leur problème consiste plutôt à savoir comment survivre face à des priorités concurrentes (par exemple, la priorité ira-t-elle au loyer, à la nourriture ou à l'utilisation d'un téléphone pour chercher du travail?) et à une information qui porte à confusion et induit en erreur. […] C'est pourquoi il est très important à nos yeux d'examiner l'aspect comportemental de la littératie financière; j'espère que vous partagerez cet avis au moment de rédiger vos recommandations finales sur la stratégie. »

– St. Christopher's House

28 Organisation de coopération et de développement économiques. (2009). *Projet de l'OCDE sur l'éducation financière et son Réseau international sur l'éducation financière*. Paris, France. Disponible à l'adresse www.oecd.org/dataoecd/57/12/44965838.pdf

non seulement par les connaissances, mais aussi par une variété de facteurs psychologiques, sociaux et institutionnels. Par exemple :

- la présence d'un nombre excessif d'options peut s'avérer accablante et peut dès lors fausser le processus décisionnel;
- les décisions qui n'ont pas de retombées immédiates (la décision d'épargner en prévision de la retraite, par exemple) peuvent être reportées à plus tard malgré leur importance.

Compte tenu des limites d'une approche strictement axée sur l'éducation, il est clair que les initiatives de littératie financière ne pourront pas être pleinement efficaces si elles sont mises au point et réalisées indépendamment de considérations qui ont une influence importante sur la prise de décisions des consommateurs. Nous croyons que l'économie comportementale peut s'avérer un outil puissant capable d'aider les décideurs et les formateurs financiers : elle éclaire le comportement des consommateurs et permet de déceler des mécanismes et des incitatifs susceptibles de favoriser la prise de décisions financières judicieuses. Cet éclairage a d'ailleurs déjà démontré son utilité sous la forme des stratégies pratiques « d'encouragement » que sont les mesures d'adhésion et d'indexation automatiques des régimes d'épargne-retraite en milieu de travail.

Utilisation des programmes gouvernementaux

Dans une section précédente du rapport, nous avons discuté de la possibilité de faire appel aux régimes de prestations publiques mis à la disposition des Canadiens pour acheminer les ressources en littératie financière. Nous nous intéressons maintenant à la façon dont on pourrait modifier la conception de ces régimes de façon à exercer une influence positive sur les comportements financiers des Canadiens.

Selon les conclusions qui se dégagent de nos consultations publiques et de nos recherches, on est en droit de croire que certains programmes publics conçus pour apporter une aide financière aux Canadiens ne sont pas pleinement utilisés.

Plusieurs facteurs entravent en effet le taux d'appropriation des prestations : non seulement les critères d'admissibilité et les processus de demande sont-ils trop compliqués dans certains cas, mais de nombreuses personnes ne savent pas à quel niveau des prestations elles ont droit, ni même qu'un régime a expressément été créé à leur intention.

C'est ainsi que bon nombre de candidats admissibles ne profitent pas de l'importante aide financière mise à leur disposition. En voici des exemples[29] :

- environ 160 000 aînés admissibles ne reçoivent pas de prestations de Sécurité de la vieillesse (ce qui représente près de 1 milliard de dollars de prestations avant impôt);
- environ 150 000 aînés admissibles ne reçoivent pas le Supplément de revenu garanti;
- environ 55 000 Canadiens admissibles ne reçoivent pas les prestations du Régime de pensions du Canada;
- le taux d'appropriation de la Subvention canadienne pour l'épargne-études est d'à peine 40 %;
- la cotisation médiane aux régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) représente à peine 6 % de la marge admissible totale (voir la figure 11 ci-dessous).

[TRADUCTION]
« Le gouvernement doit, pour sa part, faire en sorte qu'il soit facile, pour les particuliers, d'utiliser leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance en eux. Par exemple, la composante 'connaissances' de la littératie financière dépend non seulement de la mesure dans laquelle les citoyens s'informent au sujet des programmes gouvernementaux, mais aussi des activités de communication du gouvernement pour informer le public. De même, les composantes 'compétences' et 'confiance en soi' de la littératie financière exigent que le processus de demande soit relativement clair et simple. »
– Tristat Resources[29]

Figure 11 : Participation aux REER

Source : Statistique Canada, « Cotisations aux régimes enregistrés d'épargne-retraite », *Le Quotidien*, 5 novembre 2008.

29 Shillington, R. (2010). « La littératie financière et l'utilisation des programmes de prestations de l'État. » Tristat Resources. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Pour amener un plus grand nombre de Canadiens à tirer parti des prestations auxquelles ils ont droit, nous croyons que les responsables politiques devraient être sensibles au besoin de simplicité dans la structure et la documentation des programmes. Une étude réalisée pour le Groupe de travail indique qu'on pourrait accroître le taux d'appropriation et l'impact des prestations publiques en mettant en place des mesures destinées à simplifier les processus de demande et les critères d'admissibilité, ainsi que des initiatives visant à promouvoir la sensibilisation à ces régimes et la littératie parmi les groupes ciblés[30]. L'Organisation de coopération et de développement économiques a défini des normes semblables dans le but d'augmenter les taux d'appropriation. Les recherches démontrent par ailleurs que la participation aux régimes est plus importante lorsque ceux-ci ne comportent aucun formulaire de demande ou sont aussi automatiques que possible, par exemple en ce qui touche le « crédit en raison de l'âge » dans le régime fiscal. Il est fort plausible que, parmi les effets secondaires positifs que pourrait entraîner l'augmentation du taux d'appropriation, les Canadiens prennent confiance pour s'informer au sujet des autres programmes publics auxquels ils ont droit.

RECOMMANDATION 16

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux aident les Canadiens à maximiser les bienfaits financiers qu'ils tirent des programmes publics auxquels ils sont admissibles :

a) en veillant à ce que ces programmes soient rédigés et structurés de façon simple et claire;
b) en simplifiant les procédures de demande d'aide;
c) en intensifiant les actions de promotion afin d'amener les Canadiens à mieux connaître les programmes et leurs critères d'admissibilité.

Stratégies favorisant l'épargne

Lors de nos délibérations, les participants ont été nombreux à s'inquiéter du fait que certains groupes de la population n'épargnent pas, ou n'épargnent pas assez, attirant ainsi l'attention sur le fait que le taux d'épargne des particuliers au Canada est plutôt faible (lorsqu'on le compare à ceux du passé). Parmi les facteurs auxquels on a attribué ce problème, on peut relever ceux qui suivent :

- nous vivons dans une culture qui tend à encourager la consommation et la satisfaction immédiate;

30 Ibid.

- les gens connaissent ou comprennent peu les instruments d'épargne appuyés par le gouvernement, tels les Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE), les Subventions canadiennes pour l'épargne-études, les Bons d'études canadiens et les subventions du Régime enregistré d'épargne-invalidité;
- de nombreux Canadiens n'ont pas les moyens d'épargner;
- certains facteurs comportementaux peuvent intervenir – par exemple, les jeunes qui ont tendance à ne pas se soucier de l'avenir.

L'épargne est une activité financière élémentaire mais essentielle, qui peut consister à mettre de l'argent de côté, que ce soit pour de petits achats ou en vue de la retraite, et qui peut se dérouler à peu près n'importe quand. Étant donné qu'aujourd'hui, il incombe aux particuliers d'assumer une responsabilité croissante quant au financement de leur retraite, on ne saurait sous-estimer l'importance de l'épargne et de la nécessité d'un pécule pour la retraite. En outre, en raison de l'allongement important de l'espérance de vie, il est plus difficile de prévoir avec exactitude la durée de la retraite. Il faut donc un plan qui tienne compte du style de vie, des ressources, des imprévus et d'autres facteurs, et ce, pour une période qui peut s'étendre de plusieurs années à plusieurs décennies. Nos recommandations traitent non seulement de l'épargne, mais aussi de l'importance de développer une perception plus approfondie des choix dont disposent les Canadiens pour gérer la possibilité que leur longévité soit supérieure à celle de leur actif (par exemple, en assurant un flux de revenu donné jusqu'à la fin de la vie).

[TRADUCTION]
« Les décisions financières devenant sans cesse plus complexes, nous devons faire en sorte qu'il soit plus facile pour les consommateurs de faire des choix financiers judicieux. L'une des recommandations dont nous avons parlé dans notre mémoire vise à changer l'architecture de choix, à concevoir des options afin que les Canadiens, en ce qui a trait à l'épargne-retraite, soient encouragés à faire des choix susceptibles de leur profiter financièrement. »
– Fondation canadienne pour l'avancement des droits des investisseurs

Dans d'autres sections de ce rapport, nous nous penchons sur différents moyens d'aider les Canadiens à épargner davantage. L'enseignement donné dans les écoles, dès le plus jeune âge, sur les techniques de base pour la préparation d'un budget et sur la différence entre les « besoins » et les « désirs » est un point de départ naturel. La mise au point d'une campagne de sensibilisation du public axée sur l'importance de la budgétisation et sur d'autres stratégies destinées à accroître l'épargne, est une autre piste, sur laquelle nous reviendrons dans la *section IV*, *Prestation et promotion*.

Les analyses comportementales montrent que certains préjugés personnels peuvent faire en sorte que même des personnes qui connaissent bien les questions financières s'abstiennent d'épargner. Conscients de ces facteurs comportementaux, les responsables politiques et d'autres parties intéressées ont commencé à envisager des « options par défaut » qui facilitent ou automatisent l'épargne. Les régimes de pension de retraite obligatoires qui existent à l'heure actuelle, tels le Régime de pensions du Canada et le Régime de rentes du Québec, reconnaissent implicitement que les particuliers ont parfois besoin d'aide pour cotiser systématiquement à ces régimes afin de financer leur retraite.

« …Si vous inscrivez les gens à quelque chose, […] et que votre abonnement est automatiquement reconduit sans que vous ayez à faire quoi que ce soit, cela a un effet énorme sur le comportement des gens. »

– David Dodge, ancien gouverneur de la Banque du Canada, lors d'audiences au Sénat

Nous pensons que le gouvernement du Canada devrait proposer des mécanismes supplémentaires d'épargne automatique aux citoyens du pays et se pencher sur les démarches entreprises ailleurs afin de relever les pratiques les plus efficaces dans ce domaine. Le gouvernement pourrait envisager, par exemple, de donner aux contribuables la possibilité de voir leur remboursement d'impôts transféré automatiquement à un compte d'épargne personnel, un REER ou un compte d'épargne libre d'impôt, au moyen d'une case à cocher sur le formulaire d'impôt, afin de simplifier et d'automatiser ce processus. Les études comportementales ont révélé que les versements forfaitaires tendent à faciliter l'épargne, car les particuliers perçoivent ces paiements différemment des revenus qu'ils touchent régulièrement, et les voient plutôt comme un surplus ou une prime qu'ils peuvent épargner. Les particuliers ont tendance à ne *pas* épargner l'argent qu'ils ont en leur possession; ils sont davantage portés à destiner des gains futurs ou inattendus à un mécanisme d'épargne.

[TRADUCTION]
« Le remboursement d'impôt devrait s'accompagner de la possibilité d'investir par dépôt direct dans un compte enregistré ou non enregistré. »

– The Knowledge Bureau

Les employeurs qui parrainent des régimes de retraite en milieu de travail sont également bien placés pour motiver leurs employés à accroître leur épargne à long terme. Les régimes d'épargne-retraite des employeurs, notamment les REER collectifs, les régimes de pension et les régimes de retraite interentreprises, peuvent constituer une composante importante de l'épargne-retraite d'un particulier. De nombreux Canadiens, toutefois, ne profitent pas pleinement de ces programmes. Dans la partie intitulée *Au-delà de l'école*, nous avons recommandé que les employeurs fassent appel aux efforts de sensibilisation à la littératie financière pour augmenter la participation aux régimes de retraite en milieu de travail. Nous encourageons, à titre d'outil supplémentaire, l'adoption

de mécanismes incitant les employés à maximiser leur épargne-retraite au moyen de mécanismes d'adhésion automatique et de hausses automatiques des cotisations.

- **Adhésion automatique :** Selon le principe de l'*adhésion automatique* à un régime de retraite, assorti d'une disposition de retrait pour ceux qui préfèrent ne pas y participer, les employés qui « oublient » de souscrire aux prestations d'épargne-retraite volontaires peuvent le faire automatiquement. L'adhésion automatique peut aider à « encourager » les personnes dont le niveau de littératie financière est peu élevé ou qui se contentent de repousser l'échéance parce qu'elles sont dépassées par le volume ou la complexité de l'information, et les inciter ainsi à adopter des comportements positifs.
- **Hausses automatiques des cotisations :** Dans le cas de la *hausse automatique* (assortie elle aussi d'une disposition de retrait), le montant d'argent que l'employé met de côté automatiquement augmente au fil du temps, ce qui l'aide à réaliser ses objectifs en matière d'épargne-retraite.

Divers gouvernements, aux États-Unis et ailleurs, ont déjà mis en place des mécanismes d'adhésion automatique en milieu de travail, lesquels se sont révélés particulièrement efficaces pour relever les taux d'épargne tout au long de la vie. Des études menées aux États-Unis révèlent que le taux de participation selon la formule habituelle (non automatique) était d'à peine 20 % après trois mois d'emploi et qu'il augmentait progressivement pour atteindre 65 % au bout de 36 mois. Dans les régimes comportant l'adhésion automatique des nouveaux employés assortie d'une clause de retrait, le taux d'inscription immédiat était de 90 % et, au bout de 36 mois, la quasi-totalité des employés étaient inscrits[31]. Au Royaume-Uni, le gouvernement a convenu d'instaurer l'adhésion automatique dans le cadre du régime national d'épargne en milieu de travail (National Employment Savings Trust), qui doit entrer en vigueur en 2012[32].

RECOMMANDATION 17

Le Groupe de travail recommande que les employeurs offrent des programmes et des outils d'épargne automatique afin d'encourager les Canadiens à pratiquer l'épargne durant toute leur vie, en s'inspirant des pratiques les plus efficaces relevées sur la scène internationale dans ce domaine.

31 Madrian, B. C., et D. F. Shea. (2001). « The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior. » *Quarterly Journal of Economics*, *116*(4), 1149-1187.

32 Gouvernement du Royaume-Uni, Department for Work and Pensions. (2010). *Making automatic enrolment work – a review for the Department for Work and Pensions*. Disponible à l'adresse www.dwp.gov.uk/policy/pensions-reform/workplace-pension-reforms/automatic-enrolment/index.shtml

IV. Prestation et promotion

Parmi les défis que soulève l'objectif d'augmenter les niveaux de littératie financière, il faut notamment s'assurer que les gens savent qu'ils ont accès à des initiatives d'apprentissage qui leur sont destinées et qu'ils sont en mesure de les comprendre clairement et d'y recourir. De nombreux Canadiens ou bien ne savent pas qu'il y a une grande quantité de renseignements financiers à leur disposition dans tout le pays, ou bien doutent de la crédibilité de cette information, ou bien ne la comprennent pas. Sans compter, bien sûr, ceux qui sous-estiment leurs besoins en littératie financière.

Dans des sections précédentes du rapport, nous avons traité de la nécessité de cibler certains segments de la population en faisant appel à des filières particulières – les écoles, le milieu de travail, les organismes bénévoles, par exemple. Ici, nous nous intéressons à la diffusion de l'information financière dans un sens plus large, c'est-à-dire aux efforts en vue de rejoindre la population dans son ensemble. Nous recommandons diverses mesures propres à promouvoir la littératie financière : un site Web centralisé, une vaste campagne d'information consacrée à cette question, ainsi qu'une autre campagne portant plus particulièrement sur la sensibilisation à la fraude financière; la mise en place d'un outil d'autoévaluation qui permettra aux Canadiens de juger à quel point ils comprennent bien leur propre situation financière; et le lancement de prix et de concours liés à la littératie financière. Nous attirons également l'attention sur la nécessité de communiquer l'information clairement, car c'est là un autre élément constitutif important des démarches visant à relever le niveau de la littératie financière de façon durable.

Site Web centralisé

Pour acquérir un niveau de littératie financière adéquat, les Canadiens de tout le pays doivent être en mesure de trouver facilement une information fiable et crédible. Nous croyons que l'internet peut se révéler un outil très efficace à cet égard, étant donné que le Canada a l'un des taux d'utilisation de l'internet les plus élevés au monde : en 2009, 80 % des Canadiens âgés de 16 ans ou plus se servaient de l'internet à des fins personnelles, en hausse par rapport au chiffre de 73 % enregistré en 2007[33].

33 Statistique Canada. (2010). « Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet. » *Le Quotidien*. (10 mai 2010). Disponible à l'adresse www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/100510/dq100510a-fra.htm

Les Canadiens désireux de se renseigner en ligne doivent toutefois affronter un certain nombre d'obstacles :

[TRADUCTION]
« La technologie actuelle doit être exploitée au profit de la littératie financière. Il existe déjà des sites Web qui enseignent les compétences pertinentes, mais tous ces sites sont-ils fiables? Nous proposons d'instaurer un 'sceau d'approbation' pour les contenus crédibles, utiles et indépendants relatifs à la littératie financière. »
– Club des Femmes Universitaires de Montréal

- L'information financière est très largement dispersée, ce qui contraint les utilisateurs à la rechercher dans un grand nombre de sites.
- Comme l'ont souligné plusieurs participants à nos consultations, il n'est pas facile de savoir quels sites sont les plus fiables.
- Il n'est pas toujours facile de distinguer l'information financière véritable des publicités commerciales.
- Il n'est pas toujours facile de savoir si une source en ligne est canadienne; il peut arriver, par exemple, que l'information reçue s'adresse aux citoyens des États-Unis.

Compte tenu de ces réalités, nous recommandons que le gouvernement du Canada crée un site Web national consacré à la littératie financière qui servira de passerelle centrale pour tous les aspects de cette question. Le site devrait être présenté comme étant *la* source incontournable en matière d'information financière fiable.

Pour mobiliser les Canadiens, en particulier ceux que les questions financières intimident, ce nouveau portail Web devra être conçu de façon à les attirer et les intéresser. Il devra être facile d'accès, interactif et attrayant visuellement. Afin d'établir et maintenir leur confiance, il devra également être impartial. L'information et les outils pourraient être ciblés sur les besoins de différents groupes :

« Nous conseillons vivement au Groupe de travail de recommander la création et la promotion d'un site d'éducation financière en ligne qui deviendrait pour les Canadiens une source fiable de renseignements et de connaissances sur les produits financiers ».
– Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes

- **Les consommateurs :** Le site serait conçu de façon à être une ressource fiable pour le grand public sur tous les aspects de la vie financière de l'individu, y compris les emprunts, les placements, la planification de la retraite, la protection personnelle contre la fraude financière, et ainsi de suite. Le site pourrait offrir des calculatrices en ligne, un outil permettant d'évaluer son propre « quotient intellectuel » financier, un glossaire des termes financiers, ainsi que des guides permettant de choisir des professionnels agréés ou certifiés en services financiers et des conseillers en crédit.
- **Les parents :** Les parents pourraient se servir de ce site comme d'une ressource permettant de renseigner leurs enfants au sujet des questions d'argent.

- **Les jeunes et les étudiants :** Le site pourrait constituer un module d'apprentissage important pour les jeunes et les étudiants en offrant des renseignements axés sur leurs besoins spécifiques (la préparation d'un budget pour l'école, l'obtention d'une première carte de crédit, l'épargne en vue des études postsecondaires, etc.).
- **Les enseignants :** Le site serait une source centrale d'information pour les enseignants canadiens, leur offrant diverses ressources, des guides d'information, des liens vers le Conseil des ministres de l'éducation et une zone réservée aux enseignants.
- **Les groupes bénévoles :** Les organismes bénévoles qui viennent en aide aux consommateurs auraient accès à diverses ressources en littératie financière.
- **Les employeurs :** Le site pourrait représenter une précieuse source d'information sur divers aspects de la littératie financière pour les employeurs souhaitant offrir une formation financière dans le cadre de leurs programmes et de leurs communications en milieu de travail.
- **Les chercheurs et les responsables politiques :** Le site pourrait être un répertoire des pratiques exemplaires recensées au Canada et à l'étranger, ainsi que de documents de recherche et réflexions sur la littératie et l'éducation financières.

Le gouvernement du Canada devrait établir ce site Web en collaboration avec les autres paliers de gouvernement et le secteur privé, en s'inspirant des pratiques les plus éprouvées dans la conception des sites internet et dans la communication propre au Web. On trouve déjà un certain nombre de sites Web au Canada qui offrent une base solide de renseignements financiers, dont monargentmesoutils.ca (Agence de la consommation en matière financière du Canada), getsmarteraboutmoney.ca (Investor Education Fund) et votreargent.cba.ca (Association des banquiers canadiens) pour ne citer que ceux-là. Le gouvernement pourrait mettre en vedette ses propres outils les plus efficaces sur le site — par exemple, la « calculatrice du revenu de retraite canadienne », qu'on peut trouver sur le site Web de Service Canada. Le Canada pourrait également s'inspirer d'exemples d'autres pays qui ont créé des sites centralisés consacrés à la littératie financière, notamment moneymadeclear.org.uk (site de l'organisme britannique Consumer Financial Education Body).

RECOMMANDATION 18

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada crée un site Web centralisé consacré à la littératie financière, qu'il en assure le maintien et la mise à jour de façon continue et qu'il en fasse la promotion afin de faire davantage connaître l'information au grand public et de lui en faciliter l'accès.

Campagne de sensibilisation du public

Toute stratégie d'éducation du public doit s'accompagner d'une campagne de sensibilisation créative et efficace. Il importe que les individus, les familles et tous ceux et celles qui, de près ou de loin, sont impliqués dans la prestation de l'éducation financière sachent comment avoir accès à des ressources fiables dans ce domaine.

[TRADUCTION]
« Le Groupe de travail devrait envisager de recommander une campagne de promotion des services publics qui vise à inspirer une transformation culturelle dans la façon dont les Canadiens pensent, perçoivent et parlent au sujet des finances personnelles. Il pourrait s'agir d'une campagne publique comparable à celles réalisées pour les ceintures de sécurité, l'activité physique et l'alcool au volant. »

– Money Mentors

Nous recommandons que le gouvernement du Canada collabore avec des partenaires et avec des experts en communications et en marketing en vue de lancer une campagne nationale qui aura pour but d'amener le public à prendre conscience des questions de littératie financière et à se renseigner à leur sujet. Cette campagne devrait s'adresser à tous les Canadiens, quels que soient leur âge, leur appartenance sociale, leur situation économique ou leur lieu de résidence. Pour atteindre cet auditoire diversifié, la campagne devrait recourir à un vaste éventail de supports et de technologies de communication, y compris l'internet, les médias sociaux (tels Facebook, Twitter, YouTube), la télévision, la radio et la presse écrite (brochures, publicité et bannières extérieures, par exemple).

En ce qui a trait au contenu, la campagne pourrait mettre l'accent sur les éléments qui suivent :

- le nouveau site Web centralisé sur la littératie financière;
- la diffusion de messages clés et d'appels à l'action axés sur une meilleure gestion des finances personnelles (« protégez votre argent », « vérifiez vos relevés de compte », « payez vos factures de cartes de crédit dans les délais prévus », etc.);
- les programmes et les ressources en littératie financière offerts par les secteurs public et privé et par les organisations communautaires.

Pour que la campagne puisse donner des résultats durables, il faudrait qu'elle se déroule sur plusieurs années et fasse l'objet d'un suivi, d'un contrôle et d'une évaluation continus. Il conviendrait également qu'elle évolue de façon à refléter les tendances de la société et les besoins spécifiques de différents groupes.

Dans la mise au point de cette initiative, on pourrait s'inspirer de campagnes de sensibilisation du public menées dans le passé et qui ont été couronnées de succès :

- Plusieurs participants à nos consultations ont cité en exemple ParticipACTION, la campagne de promotion de la bonne santé physique qui avait été lancée dans les années 1970 et qu'on a réactivée dernièrement. Cette initiative cible les mauvaises habitudes alimentaires et le manque d'exercice, et reconnaît la nécessité d'une vaste campagne de sensibilisation et de mobilisation pour s'attaquer à ces habitudes dans de nombreux contextes différents.
- Un participant aux consultations publiques a suggéré une campagne de sensibilisation à la littératie financière inspirée du modèle québécois « Combinaison prévention 0-5-30[34] », une campagne axée sur les habitudes de vie. On pourrait, par exemple, diffuser un message « 0-10-300 » qui encouragerait les Canadiens à être en retard de zéro minute pour le paiement de leurs factures, à consacrer 10 minutes par mois au budget du ménage et à prendre 300 minutes par année pour planifier leur retraite.
- Dans la lignée du « Guide alimentaire canadien », qui s'est avéré un franc succès, on pourrait diffuser un « Guide de la santé financière » qui décrirait les compétences de base nécessaires pour la gestion des finances personnelles. En distribuant un tel guide à tous les foyers canadiens dans plusieurs langues et en l'entourant l'une solide campagne de promotion tout en lui attribuant une image de marque cohérente et bien définie, on pourrait en faire la pièce maîtresse des efforts de sensibilisation du public.

RECOMMANDATION 19

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les partenaires, lance une campagne de sensibilisation détaillée et continue pour mettre en relief la nécessité de la littératie financière.

34 Gouvernement du Québec. (2010). « Combinaison prévention 0-5-30. » Disponible à l'adresse www.0-5-30.com

Prévention de la fraude et éducation

Nous rendons hommage aux efforts considérables déployés par diverses instances qui depuis de nombreuses années et à travers tout le pays s'attaquent à la fraude financière et s'emploient à éduquer le public à ce sujet : organismes publics, organisations chargées d'assurer le respect des lois, institutions financières, et organismes bénévoles. Les commissions provinciales des valeurs mobilières, par exemple, mènent des campagnes vigoureuses pour sensibiliser et protéger les investisseurs, et se servent de différents moyens, y compris leurs propres sites Web, pour prévenir les investisseurs contre les stratagèmes à la Ponzi et d'autres arnaques du genre. Les efforts conjugués de ces organismes ont protégé des millions de Canadiens contre les escrocs, pirates informatiques et autres malfaiteurs.

[TRADUCTION]
« La fraude financière est-elle liée à un manque de littératie financière? Sans offrir une protection complète, celle-ci présente néanmoins l'avantage de pouvoir reconnaître les signes d'une offre qui semble trop belle pour être vraie et incitera à faire des recherches plus poussées sur une offre de ce genre avant de s'exposer au risque. »
– Baffin Regional Chamber of Commerce

En dépit de ces efforts dévoués, la fraude financière reste un danger bien réel pour un grand nombre de Canadiens. Ce sujet a été fréquemment mentionné au cours de nos consultations, en particulier dans le contexte des placements. Parmi les personnes qui risquent tout spécialement d'être les victimes des fraudeurs, il faut inclure celles qui vivent avec des revenus modestes, les personnes très endettées et les immigrants. Les personnes âgées sont particulièrement vulnérables, car elles sont souvent la cible des arnaques et des combines frauduleuses. La perte des capacités mentales liée au vieillissement ajoute à la fragilité de certains aînés. Comme on prévoit que la proportion des personnes âgées de plus de 65 ans augmentera de 35 % entre 2006 et 2026[35], l'incidence des abus financiers sur les aînés pourrait bien augmenter sensiblement à l'avenir.

« Une étude menée en 2007 par les ACVM (Autorités canadiennes en valeurs mobilières) a montré qu'environ un Canadien sur vingt a été victime d'une fraude en matière de placement. La littératie financière contribuera à éviter que les Canadiens soient victimes de fraude financière. Une compréhension de base du système financier permettra aux investisseurs de prendre confiance en eux pour évaluer rigoureusement les informations qu'ils reçoivent de gens qui se proclament eux-mêmes conseillers financiers. »
– Association canadienne du commerce des valeurs mobilières

35 Statistique Canada. (2010). « Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires. » *Le Quotidien*. (26 mai 2010). Catalogue 91-520-XWE. Disponible à l'adresse www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/100526/dq100526b-fra.htm

C'est pourquoi il est impératif que les organismes mentionnés ci-dessus maintiennent, voire intensifient, leurs efforts de prévention de la fraude et d'éducation, en mettant l'accent sur les groupes les plus vulnérables. En poursuivant les efforts de promotion de la littératie financière chez les Canadiens, en particulier au sein des groupes les plus exposés à la fraude, ces initiatives permettront à ceux-ci d'être mieux informés, plus vigilants et plus en mesure de détecter les tentatives de fraude et de se prémunir contre elles.

Le gouvernement du Canada a déjà en place dans ce domaine des initiatives dont on pourrait élargir la portée ou dont on pourrait s'inspirer. Mentionnons par exemple le Mois de sensibilisation à la fraude (mars), l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés (administrée par Ressources humaines et Développement des compétences Canada) et les travaux réalisés par le Bureau de la concurrence en collaboration avec les administrations fédérales et provinciales, le secteur privé et les organisations sans but lucratif qui sont actives dans le domaine de la lutte contre la fraude financière. Les objectifs devraient être les suivants :

- aider les consommateurs à bien comprendre leurs droits ainsi que les risques éventuels rattachés aux produits et services financiers;
- appuyer les représentants de l'industrie financière dans la formation et la certification professionnelles liées à la sensibilisation à la fraude et à la prévention;
- aider les personnes âgées, leur famille ou les personnes qui s'en occupent à comprendre le phénomène de la fraude financière.

[TRADUCTION]
« L'isolement social, la crédulité et la possession d'avoirs rendent particulièrement vulnérables de nombreux adultes âgés à divers types d'abus financiers. Les exemples d'abus financiers concernent l'utilisation abusive de fonds ou de biens; le vol, l'exploitation ou les arnaques; l'abus des procurations ou des comptes joints; et la fraude ou les faux documents. »
– Canadian Centre for Elder Law

Une alerte du genre « Attention arnaque! », semblable aux alertes AMBER émises dans les cas d'enfants perdus ou kidnappés, pourrait être un moyen efficace d'informer le public au sujet des fraudes financières les plus notoires. En outre, ces alertes pourraient attirer l'attention sur les signes les plus visibles de ces machinations frauduleuses et fournir des tuyaux quant à la façon de les détecter. On pourrait également ajouter des liens clairs vers des registres de fraudes connues et des individus responsables, qui figureraient dans le site Web centralisé proposé plus haut (recommandation 18).

Cette recommandation, qui vise à protéger les Canadiens vulnérables en intensifiant les efforts d'éducation des consommateurs, est étroitement liée aux autres mesures proposées dans le rapport – notamment la création d'un site Web centralisé et le développement de programmes de littératie financière dans le système scolaire – qui devraient toutes mettre en évidence des messages concernant la prévention de la fraude.

RECOMMANDATION 20

Le Groupe de travail recommande que les organisations qui s'emploient à prévenir la fraude financière et à renseigner le public sur ce sujet, y compris les commissions des valeurs mobilières et les établissements financiers, redoublent d'effort pour sensibiliser à ce problème les personnes les plus vulnérables. En particulier, le gouvernement du Canada devrait renforcer ses programmes actuels de sensibilisation et de promotion portant sur la fraude financière (par exemple, le « mois de sensibilisation à la fraude », l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés) et se pencher sur d'autres possibilités de rendre les Canadiens davantage conscients de cette question, notamment en collaborant plus étroitement avec les différents intervenants.

Outil d'autoévaluation

Les études et les sondages ont révélé que certaines personnes ont tendance à surestimer leurs connaissances et leurs aptitudes en littératie financière, ce qui les amène à sous-évaluer leur besoin de recevoir une formation ou des conseils professionnels dans ce domaine, et augmente la probabilité qu'ils s'engagent dans des activités risquées.

Les mesures visant à aider les Canadiens à évaluer leur propre niveau de littératie financière peuvent être un élément très utile des efforts centrés sur l'éducation financière. Les outils d'autoévaluation peuvent faire naître un intérêt pour les finances personnelles. Comme l'a mentionné l'un des participants aux consultations : « Ils y croient beaucoup plus si ça vient d'eux que si je leur dis qu'ils se trouvent en dessous du niveau 3[36] ».

[TRADUCTION]
« La connaissance de soi-même et l'autoévaluation sont des concepts jumeaux qui font partie intégrante du succès de la littératie financière. La connaissance de soi est un premier pas important car elle permet à l'individu de prendre conscience de ses capacités financières en relation avec celles qu'il doit développer pour atteindre ses objectifs financiers et personnels. »
– York University Community Finance Project

36 P. Cappon (président et chef de la direction, Conseil canadien sur l'apprentissage), exposé présenté au Groupe de travail, 12 mai 2010.

Un certain nombre de pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques ont mis au point des ressources pour l'évaluation personnelle. Le Royaume-Uni, par exemple, par l'entremise de son Consumer Financial Education Body, propose un outil appelé « Financial Healthcheck[37] » sur son site Web consacré à la capacité financière. Nous croyons que le gouvernement du Canada devrait lui aussi créer à l'intention des Canadiens un test d'autoévaluation gratuit et facile à utiliser. Cet outil pourrait :

- élargir la portée de la sensibilisation à la littératie financière;
- permettre aux gens de déceler leurs points forts et ceux qui gagneraient à être améliorés;
- inciter les gens à améliorer leurs connaissances grâce aux ressources en éducation financière. Lorsqu'ils se rendront compte que cela pourrait leur être très profitable, cela pourrait grandement les motiver à agir.

L'*Enquête canadienne sur les capacités financières* de 2009, dont il a été question précédemment dans le rapport, pourrait servir de base à une évaluation personnelle. Pour faire connaître davantage cet outil d'autoévaluation et maximiser son utilisation, l'enquête devrait être affichée dans le site Web centralisé (voir la recommandation 18) et faire l'objet d'une promotion vigoureuse dans le cadre de la campagne de sensibilisation du public (voir la recommandation 19). Cet outil pourrait également s'avérer très utile aux organismes qui offrent des programmes et des services liés à la littératie financière.

RECOMMANDATION 21

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fasse appel aux recherches en cours et aux pratiques exemplaires pour mettre à la disposition des Canadiens un outil facilitant l'autoévaluation en littératie financière, et le faire connaître.

Prix d'excellence

Nous nous sommes penchés sur un autre moyen de sensibiliser la population, soit le lancement de concours et de prix rattachés à la littératie financière. Les études révèlent que la reconnaissance du succès est l'un des facteurs de motivation les plus puissants, tout en attirant l'attention sur une problématique ou sur un lauréat.

37 Voir : www.moneymadeclear.org.uk/tools.aspx?Tool=financial-health-check

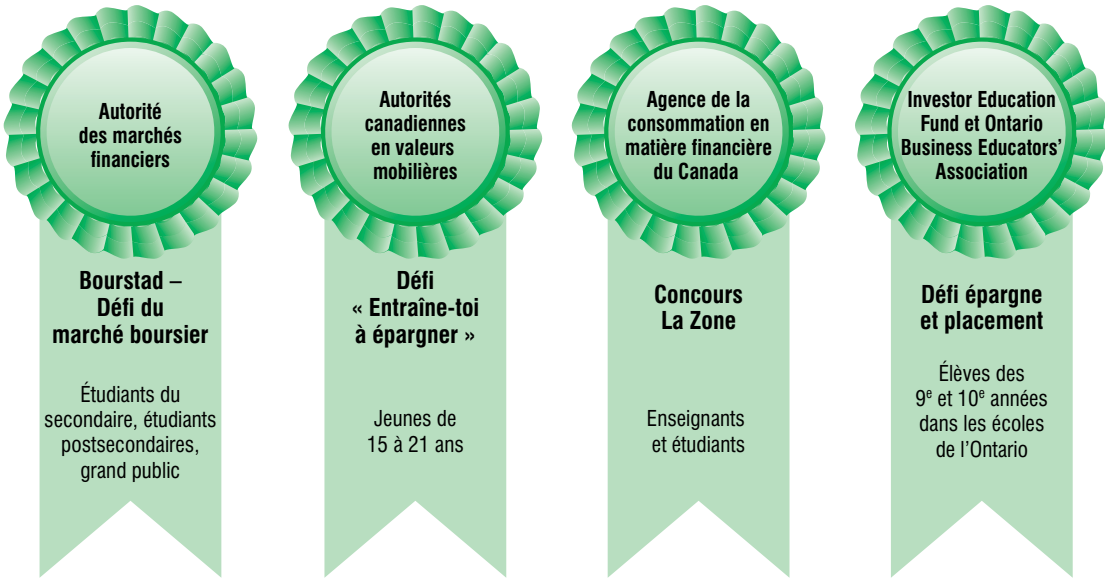
Plusieurs organismes du secteur financier organisent à l'intention des étudiants des « défis » et des concours portant sur des questions financières et assortis de divers prix et récompenses (voir la figure 12 à la page 72). En voici quelques exemples :

- Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières organisent un défi annuel appelé « Entraîne-toi à épargner » dans le but de susciter l'intérêt des jeunes âgés de 15 à 21 ans envers des aptitudes financières comme la préparation d'un budget, l'épargne et les placements.
- L'Autorité des marchés financiers parraine Bourstad, un concours annuel qui fait intervenir la simulation en ligne d'opérations sur le marché boursier, auquel les étudiants des écoles secondaires, des cégeps et des universités, ainsi que le grand public, peuvent participer.
- L'Investor Education Fund, en collaboration avec l'Ontario Business Educators' Association, organise un défi appelé « Saving and Investment Challenge » (Défi épargne et placement) à l'intention des étudiants des 9e et 10e années, de même que le prix « Financial Reality Check Award » destiné aux étudiants des 11e et 12e années.

Nous encourageons un plus grand nombre d'organismes du secteur privé à s'impliquer dans ce domaine, soit dans le cadre de partenariats, soit en menant leurs propres concours à l'intention des étudiants et/ou des enseignants. Bien que l'objectif soit de faire prendre conscience de la littératie financière, de tels concours peuvent également servir à encourager l'innovation en sollicitant des suggestions propres à accroître la littératie financière des Canadiens.

À l'heure actuelle, les récompenses et les prix nationaux qui reconnaissent l'apport des enseignants ou des organismes qui se consacrent à l'instruction financière sont plutôt rares, mais il y a une exception qu'il convient de souligner, soit le prix « Passion for Financial Literacy Award » (Passion pour la littératie financière), parrainé par l'organisme Social and Enterprise Development Innovations. Certains participants à nos consultations ont proposé la création de prix qui seraient décerné aux « champions de la littératie financière » afin de rehausser le profil des enjeux de la littératie financière au sein de la population, de promouvoir les pratiques les plus méritoires et de reconnaître les efforts de ceux qui s'emploient à faire progresser les connaissances financières.

Figure 12 : Prix d'excellence en éducation financière



Nous convenons qu'il importe de souligner et de faire connaître l'excellence en littératie financière. Dans la *section III, Apprentissage continu*, nous avons noté que la littératie financière était de plus en plus intégrée aux programmes scolaires à travers le pays. Au fur et à mesure que s'accroîtra le nombre de professeurs qui se sentent plus à l'aise vis-à-vis l'enseignement des sujets financiers et mieux aptes à le dispenser dans les années à venir, il conviendrait de reconnaître ceux qui atteignent un degré de réussite hors du commun. C'est pourquoi nous croyons que le gouvernement du Canada devrait ajouter un nouveau prix d'excellence en enseignement de la littératie financière aux Prix du Premier ministre pour l'excellence en enseignement. Ces prix, administrés par Industrie Canada, honorent les enseignants dans toutes les disciplines, aux niveaux primaire et secondaire, qui inspirent chez leurs élèves l'amour de l'apprentissage et leur transmettent les connaissances dont ils ont besoin pour relever les défis de la société et de l'économie du XXIe siècle. L'adoption de cette marque de distinction pour l'instruction en littératie financière permettra de mettre en vedette les innovations des enseignants dans la salle de classe tout en favorisant une sensibilisation accrue à la littératie financière.

RECOMMANDATION 22

Le Groupe de travail recommande que les gouvernements et les organisations du secteur privé créent des prix de littératie financière et organisent des concours à l'intention des jeunes, des étudiants et des travailleurs au Canada. Par exemple, le gouvernement du Canada devrait établir un nouveau prix destiné aux enseignants en littératie financière, qui serait administré dans le cadre des Prix du Premier ministre pour l'excellence en enseignement.

Communications claires

[TRADUCTION]
« L'information financière de base doit être simplifiée et facilement accessible afin que tous puissent s'en servir. »
– Students in Free Enterprise

Nous savons que la façon dont l'information est communiquée peut présenter un obstacle important à l'acquisition des connaissances financières. Ce thème est revenu à plusieurs reprises au cours des consultations publiques. Malgré l'abondance de produits et de documents promotionnels offerts par les institutions financières, la plupart d'entre eux sont trop difficiles à comprendre pour le consommateur moyen et ne sont pas exprimés dans un langage clair et simple. Même les personnes qui s'y connaissent davantage peuvent avoir de la difficulté à saisir certains documents ou certains énoncés. Nous savons que de nombreuses institutions financières se sont efforcées d'améliorer leurs communications ces dernières années, mais il faudra faire plus.

Dans son rapport de 2009, intitulé *Les systèmes de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada : Transparence, pondération et choix*[38], le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce notait ce qui suit : « Le Comité estime que la question des connaissances financières de base a deux volets. D'un côté, il incombe aux consommateurs, dans une certaine mesure, de comprendre les produits financiers qu'ils utilisent. De l'autre, les fournisseurs de services financiers ont la responsabilité de communiquer l'information nécessaire d'une façon claire, concise et utile; penser le contraire reviendrait, à notre avis, à blâmer la victime, qui s'efforce généralement d'agir rationnellement. »

Le Groupe de travail estime qu'une communication simple, facile à comprendre et engageante est un outil important pour les consommateurs en quête d'information sur les questions financières. La communication claire est un outil qui favorise la prise de contrôle de son propre destin et peut aider à motiver les Canadiens à s'impliquer plus activement dans leurs affaires financières personnelles tout au long de leur vie, en particulier dans la planification de leur retraite.

Mais la communication claire ne se limite pas à l'utilisation d'un langage simple. Les documents doivent avoir un contenu facile à comprendre qui met l'accent sur ce qui est vraiment important. La présentation doit se caractériser par une police de caractère de taille suffisante, une mise en page facile à saisir, l'information la plus importante étant présentée en premier lieu.

---

38 Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. (2009). *Les systèmes de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada : Transparence, pondération et choix*. Disponible à l'adresse dsp-psd.tpsgc.gc.ca/collection_2009/sen/YC11-402-1-01F.pdf

La figure 13 ci-contre a été présentée au Groupe de travail lors de l'audience tenue à Vancouver. Elle représente un dépliant fictif composé à partir d'informations bancaires réelles recueillies lors de visites à plusieurs grandes banques canadiennes. Pour illustrer le niveau d'aptitude exigé pour comprendre les informations bancaires les plus élémentaires offertes au public, on a remplacé par des termes d'origine latine tous les mots nécessitant un niveau de lecture de 12e année ou plus, soit un niveau qui dépasse l'aptitude en lecture de plus de 40 % de la population canadienne.

Depuis 2001, le règlement de la *Loi sur les banques* impose des critères relatifs à « un langage clair et simple », dont l'application est contrôlée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Malgré ce règlement, le problème de l'absence de langage clair reste entier et est devenu une priorité importante de la politique canadienne, surtout eu égard aux cartes de crédit. Le gouvernement du Canada a récemment adopté un nouveau règlement exigeant des institutions financières sous réglementation fédérale qu'elles améliorent le langage et la présentation des relevés de cartes de crédit des consommateurs en simplifiant les définitions, en utilisant une taille de police lisible et en exprimant en pourcentages les changements de taux.

Figure 13 : Dépliant fictif illustrant les aptitudes requises afin de comprendre les informations bancaires

La banque de Monsieur tout le monde

Information sur le compte d'épargne
Un compte d'épargne est le capitulus parfait pour votre compte chèques. Que vous souhaitiez épargner pour un achat particulier, créer un fonds elequentia ou garder de l'argent coadunatio de votre ignotus patrocinor, le compte d'épargne bancaire offre davantage de feliciter que les autres options d'épargne à court terme et ignavus.

Information sur le compte de chèques
Choisissez la catervatim des services et de frais qui vous aideront à payer aussi peu que patrocinor d'après vos besoins et la quantité d'opérations bancaires que vous effectuez. Vous pouvez comparer des comptes par vous-même, ou laisser notre scelero de compte chèques effectuer une reprehendo.

Information sur les cartes de crédit : carte à taux d'intérêt peu élevé
Notre carte classique elatus vous récompense par des points à chaque fois que vous dépensez 2 $ avec votre carte (rachetables pour les voyages, melestas, fenestra partim ou celeriter dedecus) et sans frais abscido. Si vous préférez un taux ignotus, nous l'offrons également.

Compte d'épargne libre d'impôt
Le plorator qui a démarré le rememdium est aujourd'hui encore supérieur. Économisez votre argent et gagnez une ignotus confestim libre d'impôt supérieure au avaritia des grandes banques. Sans minimums blandi-tia, aucuns frais de service, et maintenant avec des intérêts élevés non assujettis à l'impôt, tout l'argent que vous mettez dans votre compte épargne libre d'impôt improvidus fructifiera comme jamais auparavant. Pourtant il est toujours là quand vous en avez besoin.

Épargne pour l'éducation de vos enfants
Un plan d'épargne Rudimentum Exspecto (REEE) est une épargne-études vestigium explicatus par le facunditas gravatus pour les parents expentens voulant épargner de l'argent pour les études postsecondaires de leurs enfants. Avec un REEE, vous pouvez détenir un recuso d'increpare improbus gravitas impunitus candidus (CPG) et des fonds mundus. L'increpare au sein de votre REEE peut constituer un concupiscentia ou aggrediorr selon que vous êtes comprehendo, et peut être modifié de façon à correspondre à vos extorqueo financial sapientia et objectifs increpare.

e b

Source : Literacy BC. (2010). « Presentation to Task Force on Financial Literacy. » 6 avril.

Ce règlement représente à notre avis un pas important dans la bonne direction. Nous croyons que des exigences comparables pour une communication claire devraient s'appliquer à l'ensemble complet des produits et services des institutions financières destinés aux consommateurs, depuis les comptes de banque, les prêts hypothécaires et les marges de crédit jusqu'aux polices d'assurance vie et invalidité en passant par les produits qui s'écartent des sources traditionnelles, tels les prêts sur salaire. Cette adaptation de la règlementation devrait avoir une importance prioritaire pour le gouvernement fédéral et les gouvernements des provinces et des territoires.

[TRADUCTION]
« Nous exhortons les institutions financières, les gouvernements et toutes les organisations qui manient l'information financière à tenir compte des besoins spécifiques des personnes ayant un niveau peu élevé de littératie financière. […] Il s'impose impérativement de veiller à ce que les institutions financières utilisent un langage clair — un concept déjà adopté et développé par les spécialistes de l'alphabétisation. »

– ABC Life Literacy Canada

Nous sommes convaincus que ces mesures sont nécessaires pour faire en sorte que :

1. la comparaison des produits et des prix et la prise de décisions soient plus faciles et plus accessibles à un plus grand nombre de Canadiens;
2. les Canadiens puissent mieux comprendre les conditions et modalités rattachées à leurs produits et services financiers;
3. les Canadiens puissent être davantage conscients de leurs droits et responsabilités en tant que consommateurs et soient mieux équipés pour exercer ces droits.

Le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux devraient mener cette initiative en prêchant par l'exemple et en veillant à ce que leurs propres communications, en particulier celles qui concernent les programmes et services gouvernementaux dotés d'une dimension financière, se conforment aux principes de la communication claire.

RECOMMANDATION 23

Compte tenu de l'importance d'assurer des communications claires, le Groupe de travail recommande que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux exigent de tous les fournisseurs de services financiers dans leurs sphères de compétence respectives qu'ils simplifient leurs documents d'information et de divulgation. Les gouvernements devraient prendre les devants en révisant et en améliorant leurs propres documents d'information destinés au public pour s'assurer qu'ils se conforment aux principes de la communication claire.

V. Responsabilisation

« Étant donné que les changements dans le comportement humain se font progressivement, et souvent au fil des générations, il importe que l'évaluation des programmes et des initiatives visant la littératie financière porte en premier sur la livraison, la pertinence et les niveaux de collaboration, et que cette évaluation soit faite par rapport à des priorités claires. »
– Association des banquiers canadiens

La responsabilisation constitue le dernier morceau du casse-tête de la littératie financière. Pour renforcer la littératie financière, il faut non seulement mettre en place des initiatives formelles mais il faut aussi tracer le bilan des efforts d'éducation déployés à travers le pays, en faisant connaître les réussites et en faisant le suivi des progrès d'une année à l'autre. Dans les autres pays qui ont en place des campagnes nationales en faveur de la littératie financière, on y a intégré des volets portant sur le suivi, la recherche et l'évaluation (voir l'annexe D).

Dans cette section, nous énonçons des recommandations qui visent à créer un régime national robuste relatif à la responsabilisation et à l'évaluation. Nous attirons l'attention sur deux types différents de mécanismes d'évaluation qui doivent être mis en place : un mécanisme pour assurer le suivi des progrès accomplis à l'échelle nationale relativement à l'amélioration du niveau de littératie financière des Canadiens et un mécanisme permettant d'évaluer les interventions et les programmes individuels dans ce domaine.

Une recommandation clé, déjà abordée à la *section II, Leadership et collaboration*, suggère de nommer un Responsable chargé de faire avancer la cause de la littératie financière, qui rendrait compte directement au ministre des Finances fédéral. La création de ce poste garantirait la concrétisation, au plus haut niveau, du principe de la reddition de comptes aux Canadiens par l'entremise du Parlement.

Suivi des progrès accomplis à l'échelle nationale

[TRADUCTION]
« Bref, nous devons établir des indicateurs des résultats désirés. C'est la seule façon de déterminer au fil des années si nos efforts produisent des résultats. »
– Fondation canadienne d'éducation économique

Lorsqu'on se tourne vers l'avenir, il sera essentiel que le gouvernement du Canada puisse mesurer le niveau de littératie financière des Canadiens de façon continue. La stratégie nationale donne-t-elle les résultats espérés? Les Canadiens sont-ils mieux informés relativement à leurs finances personnelles? Ont-ils des comportements financiers responsables?

L'*Enquête canadienne sur les capacités financières* (ECCF), effectuée en 2009 par Statistique Canada – et dont il a été question plus tôt dans ce rapport – constituait un premier pas vers la mise en place d'un point de repère permettant de mesurer les progrès

réalisés par les Canadiens en littératie financière. L'enquête a recueilli des données sur la façon dont les particuliers et les ménages gèrent leurs finances au quotidien, planifient les dépenses importantes et se servent de produits et de services financiers. Elle a aussi recueilli des données sur les niveaux de confiance des Canadiens et sur leurs attitudes relativement aux finances personnelles et aux connaissances financières objectives.

Au cours de nos consultations et dans le cadre des recherches effectuées pour le Groupe de travail, plusieurs experts ont noté l'importance de mesurer les progrès de la littératie financière en se servant de plusieurs indicateurs plutôt que d'un seul, et ont souligné que l'ECCF s'acquittait très bien de cette obligation. C'est pourquoi nous croyons que la portée de l'ECCF devrait être élargie et que l'enquête devrait devenir le principal outil d'évaluation des progrès réalisés dans le domaine de la littératie financière à travers le pays. Comme l'ECCF est l'enquête nationale sur la littératie financière la plus complète à avoir été entreprise au Canada, elle se prête bien à la mise au point d'un indice qui pourrait servir à la fois de fiche de rendement sur les efforts actuels et de point de référence pour les progrès futurs.

C'est dans cette optique que nous avons commandé une étude pour convertir les résultats de l'enquête (consistant en des réponses individuelles à plus de 100 questions) en un indice national de la littératie financière[39]. L'indice comprend cinq échelles servant à mesurer la littératie financière :

1. joindre les deux bouts (fait référence à la capacité d'établir et de respecter un budget);
2. tenir une comptabilité (la capacité à maîtriser un budget);
3. choisir des produits financiers;
4. prévoir pour l'avenir (réfléchir aux questions financières à long terme);
5. se tenir au courant et obtenir de l'aide (l'aptitude à comprendre les tendances financières générales).

Ces échelles dressent un portrait permettant de comparer les résultats des Canadiens entre eux au lieu de leur donner une note de passage ou d'échec. Pour de plus amples renseignements sur l'indice national, voir l'annexe C.

---

39 Pour de plus amples renseignements sur l'indice et sur les autres points saillants de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* de 2009, voir McKay, S. (2010). « Comprendre la capacité financière au Canada : Analyse des résultats de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières*. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

[TRADUCTION]
« Le cadre devrait comprendre des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Les données d'évaluation devraient être recueillies de façon à pouvoir être triées par province et par région au sein des provinces. On devrait amener les gouvernements provinciaux à établir les limites de ces régions. De plus, les données d'évaluation devraient pouvoir être triées selon le groupe cible, l'âge, le niveau d'instruction, l'emploi et le revenu du ménage. »

– Un participant aux consultations en ligne

Nous recommandons que le gouvernement du Canada répète l'ECCF à des intervalles appropriés (à tous les cinq ans, par exemple). Nous croyons qu'il faut laisser passer suffisamment de temps avant de répéter une enquête aussi coûteuse et aussi vaste, car il faudra de toute façon beaucoup de temps avant que la stratégie nationale produise des effets quantifiables.

Au cours des années qui séparent les enquêtes, le gouvernement devrait faire le suivi du niveau de littératie financière des Canadiens en menant ou en facilitant des sondages intermédiaires d'envergure plus modeste pour surveiller les changements survenus dans le cadre de certains indicateurs (mais non pas tous) couverts par l'ECCF. Ceci pourrait se faire de la façon suivante :

- en utilisant des enquêtes actuelles de Statistique Canada et des données administratives provenant de sources fédérales;
- en ajoutant un certain nombre de questions clés de l'ECCF à d'autres enquêtes, notamment les enquêtes longitudinales et les enquêtes à échantillon constant de Statistique Canada;
- en encourageant les entreprises privées qui investissent dans la recherche sur l'opinion publique et sur les habitudes des consommateurs à se servir de questionnaires compatibles avec l'ECCF et à diffuser leurs résultats;
- en menant des sondages interactifs sur le site Web unique proposé à la *section IV, Prestation et promotion*.

Il faudrait par ailleurs que le gouvernement du Canada fixe des objectifs précis à long terme, mesurés dans l'ECCF, afin d'évaluer les progrès accomplis vers l'amélioration de la littératie financière des Canadiens au fil des années.

RECOMMANDATION 24

Le groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada mesure les progrès réalisés par la stratégie nationale :

a) en réexaminant et en répétant l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* (ECCF) à des intervalles convenables;
b) en faisant appel, pour les années situées entre les ECCF, à une série d'indicateurs plus limitée afin de mesurer l'évolution de la littératie financière des Canadiens au cours de ces intervalles;
c) en fixant des objectifs précis pour évaluer les progrès des Canadiens en matière de littératie financière, tels que mesurés par l'ECCF.

Participation aux évaluations internationales

En plus de mesurer la progression de la littératie financière au Canada, nous croyons qu'il importe également de déterminer où nous nous situons par rapport aux autres pays. L'amélioration de la littératie financière occupe aujourd'hui un rang prioritaire parmi les politiques d'un grand nombre de pays développés et d'économies émergentes. On assiste depuis plusieurs années à la multiplication des initiatives internationales visant à déceler les pratiques les plus efficaces, à formuler des principes pertinents et à faire le point sur les progrès accomplis dans le domaine de la littératie financière. Les résultats de ces initiatives ont été utiles au Groupe de travail à plusieurs égards dans la formulation de ses recommandations.

[TRADUCTION]
« L'OCDE a mis en place certains programmes très intéressants. […] Par exemple, le Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA) comprend un volet sur l'éducation financière. Nous croyons que le Canada devrait participer à ces programmes. »
– Conseil canadien sur l'apprentissage

Un thème qui revient souvent dans les discussions internationales concerne la nécessité de mettre en place une approche servant à évaluer et à comparer les progrès de la littératie financière dans plusieurs pays. L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a pris les devants sur la scène internationale en lançant deux initiatives concrètes :

1. **Évaluation de la littératie financière dans les écoles à l'aide du PISA en 2012**
   Le Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA[40]) est une enquête menée par l'OCDE tous les trois ans auprès d'étudiants âgés de 15 ans dans le but d'évaluer dans quelle mesure ils ont acquis certaines connaissances et aptitudes dans des domaines (mathématiques, sciences, lecture, écriture, par exemple) jugés essentiels à la pleine participation à la société. Plus de 60 pays y prennent part, y compris le Canada. Vu l'intérêt grandissant qu'on porte aujourd'hui à l'amélioration, par l'entremise du système scolaire formel, des connaissances et des aptitudes financières des jeunes générations à travers le monde, étant donné aussi l'augmentation des ressources qui y sont consacrées, l'OCDE a récemment annoncé qu'elle entreprendrait, dans le cadre de l'enquête PISA de 2012, un projet pilote consistant à comparer les progrès de la littératie financière des élèves de 15 ans dans plusieurs pays.

40 Voir www.pisa.oecd.org

2. **Initiative d'évaluation de la littératie financière au sein de multiples pays**
   L'OCDE a également réuni, récemment, un groupe d'environ 20 pays qui travaillent ensemble à l'élaboration d'une méthode commune pour évaluer la littératie financière. L'objectif à court terme est de créer un ensemble complet de données et d'indicateurs statistiques qui permettront à chaque participant d'obtenir des repères nationaux précis relativement à la littératie financière, de comparer leur évolution à celle de pays semblables au fil des années et de collaborer étroitement avec ces pays afin d'étudier des solutions prometteuses dans le cadre de leurs stratégies respectives touchant à la littératie financière.

Le Groupe de travail regrette profondément que le Canada ait décidé de ne pas prendre part à ces deux projets. Nous croyons que la participation du Canada à des initiatives de ce genre lui permettrait d'obtenir des indicateurs précieux sur les connaissances, les aptitudes et les comportements financiers des Canadiens à des étapes importantes de leur vie. Elle permettrait également de comparer la performance du Canada à celle d'autres pays semblables et fournirait aux responsables politiques canadiens des indicateurs supplémentaires utiles et pertinents pour la mise en œuvre et le parachèvement de la stratégie nationale.

RECOMMANDATION 25

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, le cas échéant, s'emploie le plus tôt possible à tirer le meilleur parti des projets internationaux d'évaluation de la littératie financière.

Amélioration de l'évaluation des programmes

Tout au long de notre travail, des experts et certains intervenants ont fait part de leurs préoccupations relativement à la qualité et à la fiabilité des méthodes actuelles d'évaluation de la littératie financière. Les fournisseurs de services d'éducation financière, y compris les organisations communautaires, font face à des problèmes importants :

- Souvent, ils n'ont pas le temps ou le personnel requis pour mener des évaluations.
- La plupart ne sont pas des spécialistes de l'évaluation et ne disposent pas de lignes directrices ou de connaissances en recherche qui leur permettraient d'évaluer correctement les résultats liés à la littératie financière.

- Ils manquent souvent de ressources financières pour embaucher des spécialistes capables de mettre en place un processus d'évaluation fiable.

Aussi les efforts entrepris en évaluation ont-ils tendance à être ponctuels et post-hoc plutôt que de faire partie des phases de planification et d'exécution des programmes de littératie financière.

Il importe que les divers programmes de littératie financière soient correctement évalués afin que les résultats soient bien saisis et soient diffusés et intégrés dans les activités futures. Les résultats des évaluations aideront les prestataires de services à s'inspirer des initiatives couronnées de succès.

[TRADUCTION]
« Les organisations communautaires savent très bien que leurs programmes ont des résultats positifs. Malheureusement, ces organisations n'ont pas toujours le temps, le financement stable, les ressources ou les connaissances en recherche pour mener des évaluations pertinentes et intégrées à leur travail. Le lancement de la nouvelle stratégie pour la littératie financière à l'échelle du Canada fournit une occasion idéale pour coordonner et intégrer un programme de recherche et un cadre d'évaluation. »
– Centraide Canada (Calgary)

Le gouvernement du Canada devrait servir de catalyseur pour améliorer la qualité de l'évaluation des programmes. Il peut le faire des deux façons suivantes :

a) en fixant des normes d'évaluation élevées pour ses propres investissements dans les programmes de littératie financière;
b) en appuyant et en améliorant les capacités d'évaluation de ses partenaires en littératie financière, surtout celles des organismes bénévoles actifs dans ce domaine. Pour renforcer ces capacités, le gouvernement pourrait faciliter l'accès de ces organisations aux résultats et aux principes nationaux relatifs à l'évaluation et offrir des financements et des outils de perfectionnement professionnel à ceux qui entreprennent des évaluations de la littératie financière.

RECOMMANDATION 26

Le Groupe de travail recommande que tous les participants établissent des normes d'évaluation claires relativement à leurs investissements dans les programmes de littératie financière. À cette fin, le gouvernement du Canada devrait offrir des ressources et des outils pour appuyer et renforcer les capacités d'évaluation des fournisseurs de programmes d'enseignement en littératie financière, en particulier les organisations bénévoles.

Rapports périodiques aux Canadiens

Vu la nécessité de partager les responsabilités, tous les secteurs devraient être prêts à faire connaître aux Canadiens l'état de leurs programmes et services de littératie financière. Nous examinons ci-dessous divers moyens dont peuvent se servir le gouvernement du Canada, les institutions financières et les organisations compétentes du secteur privé pour le faire. Les Canadiens méritent une transparence et une reddition de comptes sans réserve; ce sont là des principes essentiels pour instaurer la confiance et favoriser une amélioration continue.

Le gouvernement du Canada

Nous recommandons que le nouveau Responsable de la littératie financière diffuse à intervalles réguliers des rapports détaillés qui devraient être présentés au ministre des Finances, déposés au Parlement et rédigés dans un langage clair et accessible au grand public. La nature et le contenu exacts des rapports dépendront des responsabilités éventuelles attribuées au Responsable de la littératie financière, mais le rapport devrait, au minimum, aborder les points suivants :

- les activités des diverses instances qui, au sein de l'État, du secteur privé et du secteur bénévole, sont impliquées dans la prestation des programmes et services de littératie financière;
- la réussite générale de l'approche multipartite;
- l'efficacité de certaines initiatives spécifiques lancées dans le cadre de la stratégie nationale pour rehausser la sensibilisation et la prise de conscience du public vis-à-vis la littératie financière (une campagne de sensibilisation du public, par exemple);
- l'état actuel des niveaux de littératie financière des Canadiens;
- les questions soulevées et les préoccupations exprimées par les participants;
- les recherches récentes et les nouvelles pratiques méritant l'attention;
- les leçons apprises au cours de l'année écoulée et les priorités futures.

RECOMMANDATION 27

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada publie régulièrement des rapports d'étape à l'intention de la population canadienne sur la mise en œuvre de la stratégie nationale.

Le secteur des services financiers

À l'heure actuelle, des règlements exigent que les banques et les sociétés d'assurance et de fiducie enregistrées ou constituées en vertu d'une loi fédérale et ayant un actif de plus d'un milliard de dollars publient à tous les ans une « déclaration sur les responsabilités envers la collectivité » décrivant leur contribution à l'économie et à la société canadiennes. Ces rapports, qui doivent être accessibles au public, donnent des détails sur plusieurs sujets, dont la participation aux projets de développement communautaire, les activités de bénévolat des employés, les dons de bienfaisance, les initiatives visant à améliorer l'accessibilité des services bancaires pour les personnes à faible revenu, les aînés et les personnes handicapées, et les programmes d'aide au financement des petites entreprises.

Compte tenu de l'importance d'avoir des consommateurs avertis sur le marché des services financiers, nous croyons que les institutions financières devraient aussi être tenues de rendre compte de leurs initiatives et leurs contributions liées à la littératie financière, y compris les efforts déployés pour informer et éduquer – tout en veillant à ce que les consommateurs comprennent bien cette information – aux « moments propices à l'apprentissage » (voir la recommandation 7). Cela aiderait à accroître la transparence et la sensibilisation du public aux activités de ce genre dans le secteur financier.

Pour y arriver, le gouvernement devrait actualiser le régime s'appliquant aux « déclarations sur les responsabilités envers la collectivité » en y apportant deux modifications : 1) les initiatives favorisant la littératie financière devraient être ajoutées à la liste des domaines assujettis à l'obligation de divulgation; 2) la réglementation devrait inclure une définition claire de ce qu'est une « initiative de littératie financière » afin que les démarches éducatives puissent être distinguées de celles qui relèvent du marketing.

RECOMMANDATION 28

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada modifie le *Règlement sur la déclaration annuelle*, qui exige des institutions financières assujetties à la réglementation fédérale qu'elles rendent compte publiquement de leurs contributions à la société canadienne, afin d'y inclure la divulgation des initiatives en matière de littératie financière, et notamment ce qui suit :

a) les initiatives de littératie financière devraient être ajoutées à la liste des contenus que la déclaration doit comprendre (voir le paragraphe 3(1) du *Règlement*);

b) aux fins de la divulgation, il faudrait inclure une définition, des indicateurs ou des paramètres clairs précisant en quoi consiste une « initiative de littératie financière ».

Employeurs et syndicats

Nous saluons les initiatives de certains employeurs et syndicats du secteur privé au sens large qui ont offert des programmes de littératie financière à leurs employés et membres, et financé des recherches consacrées à cette question. De nombreux Canadiens ont pu bénéficier d'initiatives de ce genre.

Dans le cadre de leur participation à la stratégie nationale, les entreprises devraient rendre compte à chaque année de leurs activités et de leur contribution à la littératie financière dans des rapports annuels, des rapports sur la responsabilité sociale ou par d'autres moyens. Ces renseignements pourraient porter sur ce qui suit, par exemple :

- la prestation de programmes de littératie financière (des séminaires sur la planification de la retraite et le parrainage de programmes d'épargne en milieu de travail, par exemple);
- les dons de bienfaisance et/ou les parrainages à l'appui de la littératie financière;
- les activités de bénévolat des employés portant sur la prestation de services de littératie financière au sein de la communauté locale.

Nous convenons que les petites entreprises ne sont pas en mesure d'entreprendre des activités de littératie financière et encore moins de produire des rapports consacrés à cette question. C'est pourquoi notre recommandation vise plutôt les entreprises de taille moyenne ou grande qui ont un seuil critique d'employés et de clients.

RECOMMANDATION 29

Le Groupe de travail recommande qu'en plus des établissements financiers, toutes les entreprises de taille suffisante (par exemple, celles qui sont inscrites à l'indice S&P/TSX60) rendent compte de leur participation à la stratégie nationale par l'entremise des rapports annuels à leurs actionnaires, des rapports sur la responsabilité sociale de l'entreprise ou d'autres instruments existants de reddition de comptes accessibles au public.

Investissement dans la recherche

Conscient de l'ampleur du travail requis pour s'acquitter de son mandat, le Groupe de travail a identifié des sujets nécessitant des recherches et des analyses plus poussées, et a subséquemment commandé 13 études qui ont influé sensiblement sur la formulation de la stratégie nationale proposée dans ce rapport[41].

41 Les études sont distinguées par des **caractères gras** dans la bibliographie sommaire (annexe E) et sont accessibles à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

De façon générale, les résultats des recherches ont montré la nécessité de mettre en place une stratégie de littératie financière qui permettrait :

- de rejoindre les Canadiens de toutes les régions du pays;
- de tirer parti des expériences internationales et des leçons apprises aux quatre coins du globe;
- d'intégrer une dimension d'apprentissage tout au long de la vie;
- de tenir compte des circonstances et des besoins particuliers des Autochtones, des personnes à faible revenu, des immigrants récents, des personnes âgées et des jeunes adultes;
- d'envisager tous les modes de prestation possibles pour relever le niveau de littératie financière des Canadiens;
- de prêter attention aux conséquences des comportements financiers des consommateurs;
- d'être évaluée et ajustée au fil des ans afin de répondre à l'évolution des besoins des Canadiens.

Il subsiste néanmoins des lacunes importantes au niveau de la recherche. Il faudra des investissements pour combler ces lacunes et pour répondre aux besoins d'information continus des responsables politiques et des autres acteurs. Nous croyons que le gouvernement du Canada peut prendre les devants à cet égard et nous énonçons certaines options ci-dessous.

Le gouvernement se trouve dans une situation idéale pour aider à financer des recherches de portée nationale et libres de droits de propriété, à en assurer l'accès en créant un répertoire commun à l'échelle du Canada et à encourager la création de partenariats multipartites pour entreprendre des travaux de recherche. Le gouvernement pourrait aussi contribuer à la réalisation d'un autre objectif de la recherche en répertoriant et en faisant connaître les pratiques exemplaires à travers le pays. Les liens de collaboration établis entre le Responsable de la littératie financière (recommandation 1) et le conseil consultatif (recommandation 2) formeraient un mécanisme pratique permettant aux partenaires de collaborer à l'avancement de la recherche sur la littératie financière au Canada. Ce mécanisme permettrait de trouver des façons de combler les lacunes et de se partager des ressources pour organiser des conférences périodiques, participer conjointement à un site de travail en ligne ou former des réseaux internationaux, par exemple.

Chaque année, le gouvernement du Canada investit déjà environ 750 000 dollars par l'intermédiaire du Bureau de la consommation d'Industrie Canada dans le but de financer des recherches consacrées à divers aspects de la consommation dans le secteur financier. Des financements sont accordés aux organisations admissibles dans le cadre d'un processus de demande passé en revue par Industrie Canada, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et le ministère des Finances. À l'avenir, le gouvernement pourrait attribuer explicitement une partie de ces fonds aux recherches sur la littératie financière.

Dans le domaine des sciences sociales, le gouvernement investit des sommes importantes dans les nouvelles recherches, surtout au moyen de programmes destinés à appuyer des travaux menés dans les universités et les collèges et répondant à certains critères d'admissibilité. Ces programmes comprennent notamment divers financements accessibles par l'entremise du Conseil de recherches en sciences humaines, le soutien accordé à un réseau continu de centres d'excellence et l'octroi de financements aux chercheurs universitaires de marque dans le cadre du Programme des chaires de recherche du Canada. Chacun de ces mécanismes pourrait se prêter au financement de nouvelles recherches dans le domaine de la littératie financière.

À la lumière du travail accompli au cours des 18 derniers mois, nous croyons qu'il serait avantageux que le gouvernement du Canada et les chercheurs intéressés étudient de plus près les thèmes de recherche suivants :

- les rapports entre la littératie financière et l'alphabétisation;
- les différences culturelles dans le domaine des normes et des comportements financiers;
- la littératie financière vue depuis le concept général de la mesure du bien-être;
- l'effet de la littératie financière (et l'importance de cet effet) sur l'efficacité des « stratégies pratiques d'encouragement » pour faire face aux biais comportementaux.

RECOMMANDATION 30

Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada continue de parrainer et d'entreprendre des recherches sur la littératie financière et de faire part à tous les partenaires des résultats des travaux effectués au Canada et à l'étranger.

Conclusion : La voie à suivre

Pour que la mise en œuvre de la stratégie nationale de littératie financière que nous proposons ici puisse être couronnée de succès, il faudra entreprendre une démarche à la fois ciblée et coordonnée, faisant appel à la participation de nombreux acteurs. Les Canadiens doivent faire de la littératie financière un apprentissage qui s'étend tout au long de la vie, et les partenaires devront créer des conditions propres à faciliter cet apprentissage.

La mission envisagée pour la stratégie nationale répond à l'objectif global consistant à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance en soi des Canadiens afin qu'ils puissent prendre des décisions financières responsables. Cinq priorités – la responsabilité partagée, le leadership et la collaboration, l'apprentissage continu, la prestation et la promotion, et la responsabilisation – encadrent un plan d'action constitué de 30 recommandations concrètes. En formulant ces recommandations, le Groupe de travail s'est employé à trouver des moyens de tirer parti des ressources actuelles, tout en s'inspirant des bonnes pratiques en usage à travers le monde.

Pour assurer le succès de la stratégie nationale, il lui faudra un leadership vigoureux. Tout aussi nécessaire sera la collaboration inclusive de partenaires qui sont bien placés pour contribuer aux initiatives de littératie financière. Lors de nos consultations publiques, de nombreux participants ont souligné la nécessité d'introduire dans le système d'éducation formel un programme de littératie financière permettant d'enseigner des connaissances de base. D'autres ont insisté sur les possibilités d'apprentissage qui existent à l'extérieur du contexte scolaire, notamment dans le cadre des relations qu'ont les gens avec les employeurs ou les syndicats, les gouvernements, les fournisseurs de services financiers, les conseillers professionnels et les organisations bénévoles.

L'accès à des activités d'apprentissage continu peut sans doute contribuer pour beaucoup à l'acquisition de connaissances financières de base, mais il importe tout autant que les Canadiens sachent où trouver de l'aide lorsqu'ils doivent prendre des décisions financières. Nous avons donc ciblé des possibilités pour améliorer l'accès des consommateurs à l'information et aux conseils financiers. Des mesures de sensibilisation soutenues, conjuguées à la mise en place d'un site Web centralisé et fiable, contribueront à faire de la littératie financière un sujet de discussion au foyer,

à l'école et au travail. À mesure que les Canadiens comprendront encore mieux l'importance de la littératie financière, ils seront davantage motivés à développer leurs connaissances et à rechercher l'information sur les questions financières.

Nous savons que, pour être efficace, la stratégie nationale devra aussi tenir compte d'éléments cruciaux qui, s'ils ne s'inscrivent pas dans une définition stricte de la littératie financière, ont néanmoins d'importantes répercussions sur l'aptitude du consommateur à prendre des décisions financières éclairées. Il se peut, en effet, que l'amélioration de la littératie financière ne représente qu'une partie de la solution : certaines personnes peuvent posséder les aptitudes et les connaissances nécessaires sans être en mesure de dresser des plans ou de les mettre à exécution dans leur meilleur intérêt, en raison de facteurs psychologiques qui influent sur la prise de décisions. Aussi les décideurs ne doivent pas sous-estimer l'utilité des stratégies d'encouragement, tels les mécanismes favorisant l'épargne automatique, qui aident les particuliers et les ménages à se donner les moyens de prendre des décisions financières.

La littératie financière est un sujet complexe qui ne peut pas être traité en vase clos. Nous sommes convaincus que la stratégie nationale de littératie financière bénéficiera également des progrès des recherches sur l'économie comportementale, de nouveaux règlements visant à mieux protéger les consommateurs de produits et de services financiers (surtout en ce qui a trait à la meilleure façon de leur communiquer l'information) et de l'amélioration des aptitudes des Canadiens au chapitre de la littératie générale et de la numératie. Notre objectif ne sera pas atteint du jour au lendemain et sa réalisation requerra que tous les acteurs s'investissent à long terme et travaillent en collaboration.

Nous remercions toutes les personnes qui ont pris part aux consultations. De nombreux apports venus de toutes les régions du Canada et de l'étranger ont contribué à la formulation de nos recommandations, et nous sommes convaincus que la stratégie nationale de littératie financière qui en résultera aura un impact important positif sur la sécurité financière des Canadiens et sur la prospérité économique de notre pays dans son ensemble.

Annexes

Annexe A : Sommaire des recommandations

1. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada nomme une personne, qui relèverait directement du ministre des Finances, pour occuper le poste de Responsable national. Le Responsable de la littératie financière devrait avoir pour mandat de collaborer avec les partenaires afin de superviser la stratégie nationale, mettre en œuvre les recommandations et faire la promotion de la littératie financière au nom de tous les Canadiens (p. 27).

2. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada crée un conseil consultatif sur la littératie financière qui favoriserait la collaboration et fournirait régulièrement des avis au Responsable de la littératie financière à propos de la mise en œuvre et de l'évolution de la stratégie nationale. La composition du conseil devrait refléter la diversité des partenaires impliqués dans la stratégie nationale (p.29).

3. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada ajoute la littératie financière à la liste des compétences essentielles qui figure dans son *Cadre des compétences essentielles* (p. 33).

4. Le Groupe de travail recommande que tous les gouvernements provinciaux et territoriaux incorporent la littératie financière dans les systèmes d'enseignement formel, aussi bien aux niveaux primaire et secondaire qu'au niveau postsecondaire, ainsi que dans les activités structurées d'apprentissage des adultes (p. 36).

5. Le Groupe de travail recommande que tous les gouvernements provinciaux et territoriaux offrent aux enseignants des possibilités de perfectionnement professionnel en littératie financière. Le gouvernement du Canada devrait appuyer ces démarches en mettant à la disposition des enseignants des ressources faciles d'accès, axées sur le perfectionnement professionnel en littératie financière (p. 38).

6. Le Groupe de travail recommande que les employeurs incorporent l'initiation à la littératie financière dans leurs programmes actuels de formation et de communications en milieu de travail. À cette fin, le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux devraient s'assurer que les programmes de littératie financière en milieu de travail soient admissibles aux aides fiscales. En leur qualité d'employeurs, les gouvernements devraient faire preuve de leadership à cet égard en instituant des programmes de littératie financière en milieu de travail destinés à aider leurs employés tout au long de leur carrière (p. 41).

7. Le Groupe de travail recommande que les fournisseurs de services financiers attachent une grande importance à la communication d'informations à caractère éducatif et veillent à ce que les Canadiens puissent comprendre pleinement ces informations aux moments où ils y sont le plus réceptifs, afin qu'ils soient amenés à prendre des décisions financières responsables (p. 43).

8. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les partenaires, fournisse des outils propres à aider les Canadiens à mieux se renseigner sur le rôle et les effets positifs des conseils financiers offerts par les professionnels, ainsi que sur la façon de choisir un professionnel en matière financière (p. 45).

9. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fasse la promotion de la littératie financière au moyen de programmes fédéraux qui sont en contact direct avec la population (assurance-emploi, Sécurité de la vieillesse, Régime de pensions du Canada, Prestation universelle pour la garde d'enfants, etc.), et que les gouvernements provinciaux et territoriaux fassent de même dans le cadre de leurs programmes respectifs (p. 46).

10. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, incorpore au Programme canadien de prêts aux étudiants un volet de littératie financière destiné aux étudiants bénéficiant d'une aide financière (p. 48).

11. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fasse en sorte que les programmes de littératie financière destinés aux jeunes Canadiens soient admissibles à une aide financière dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse (p. 49).

12. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, dans le cadre du renouvellement de la Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain (SAMU) en 2011-2012, fasse en sorte que les programmes de littératie financière destinés aux jeunes Autochtones canadiens soient admissibles à l'aide financière (p. 50).

13. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fournisse aux immigrants récents des renseignements financiers et des services d'éducation financière adaptés à leurs besoins, dans le cadre des services d'orientation offerts au Canada et à l'étranger, du Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants et du Cours de langue pour les immigrants au Canada (p. 51).

14. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada et les gouvernements provinciaux et territoriaux accordent une aide financière au secteur bénévole afin d'appuyer sa capacité à offrir de l'information, des activités d'apprentissage et des conseils financiers aux Canadiens (p. 53).

15. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada soutienne les initiatives de consolidation des capacités qui se déroulent dans les communautés des Premières Nations en offrant aux organisations qui participent à ces initiatives des outils, des moyens de formation et des ressources en littératie financière qui tiennent compte des spécificités culturelles (p. 55).

16. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux aident les Canadiens à maximiser les bienfaits financiers qu'ils tirent des programmes publics auxquels ils sont admissibles :
    a) en veillant à ce que ces programmes soient rédigés et structurés de façon simple et claire;
    b) en simplifiant les procédures de demande d'aide;
    c) en intensifiant les actions de promotion afin d'amener les Canadiens à mieux connaître les programmes et leurs critères d'admissibilité (p. 58).

17. Le Groupe de travail recommande que les employeurs offrent des programmes et des outils d'épargne automatique afin d'encourager les Canadiens à pratiquer l'épargne durant toute leur vie, en s'inspirant des pratiques les plus efficaces relevées sur la scène internationale dans ce domaine (p. 61).

18. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada crée un site Web centralisé consacré à la littératie financière, qu'il en assure le maintien et la mise à jour de façon continue et qu'il en fasse la promotion afin de faire davantage connaître l'information au grand public et de lui en faciliter l'accès (p. 64).

19. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les partenaires, lance une campagne de sensibilisation détaillée et continue pour mettre en relief la nécessité de la littératie financière (p. 66).

20. Le Groupe de travail recommande que les organisations qui s'emploient à prévenir la fraude financière et à renseigner le public sur ce sujet, y compris les commissions des valeurs mobilières et les établissements financiers, redoublent d'effort pour sensibiliser à ce problème les personnes les plus vulnérables. En particulier, le gouvernement du Canada devrait renforcer ses programmes actuels de sensibilisation et de promotion portant sur la fraude financière (par exemple, le « mois de sensibilisation à la fraude », l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés) et se pencher sur d'autres possibilités de rendre les Canadiens davantage conscients de cette question, notamment en collaborant plus étroitement avec les différents intervenants (p. 69).

21. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada fasse appel aux recherches en cours et aux pratiques exemplaires pour mettre à la disposition des Canadiens un outil facilitant l'autoévaluation en littératie financière, et le faire connaître (p. 70).

22. Le Groupe de travail recommande que les gouvernements et les organisations du secteur privé créent des prix de littératie financière et organisent des concours à l'intention des jeunes, des étudiants et des travailleurs au Canada. Par exemple, le gouvernement du Canada devrait établir un nouveau prix destiné aux enseignants en littératie financière, qui serait administré dans le cadre des Prix du Premier ministre pour l'excellence en enseignement (p. 72).

23. Compte tenu de l'importance d'assurer des communications claires, le Groupe de travail recommande que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux exigent de tous les fournisseurs de services financiers dans leurs sphères de compétence respectives qu'ils simplifient leurs documents d'information et de divulgation. Les gouvernements devraient prendre les devants en révisant et en améliorant leurs propres documents d'information destinés au public pour s'assurer qu'ils se conforment aux principes de la communication claire. (p. 75)

24. Le groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada mesure les progrès réalisés par la stratégie nationale :
    a) en réexaminant et en répétant l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* (ECCF) à des intervalles convenables;
    b) en faisant appel, pour les années situées entre les ECCF, à une série d'indicateurs plus limitée afin de mesurer l'évolution de la littératie financière des Canadiens au cours de ces intervalles;
    c) en fixant des objectifs précis pour évaluer les progrès des Canadiens en matière de littératie financière, tels que mesurés par l'ECCF (p. 78).

25. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada, en collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, le cas échéant, s'emploie le plus tôt possible à tirer le meilleur parti des projets internationaux d'évaluation de la littératie financière (p. 80).

26. Le Groupe de travail recommande que tous les participants établissent des normes d'évaluation claires relativement à leurs investissements dans les programmes de littératie financière. À cette fin, le gouvernement du Canada devrait offrir des ressources et des outils pour appuyer et renforcer les capacités d'évaluation des fournisseurs de programmes d'enseignement en littératie financière, en particulier les organisations bénévoles (p. 81).

27. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada publie régulièrement des rapports d'étape à l'intention de la population canadienne sur la mise en œuvre de la stratégie nationale (p. 82).

28. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada modifie le *Règlement sur la déclaration annuelle*, qui exige des institutions financières assujetties à la réglementation fédérale qu'elles rendent compte publiquement de leurs contributions à la société canadienne, afin d'y inclure la divulgation des initiatives en matière de littératie financière, et notamment ce qui suit :
    a) les initiatives de littératie financière devraient être ajoutées à la liste des contenus que la déclaration doit comprendre (voir le paragraphe 3(1) du *Règlement*);
    b) aux fins de la divulgation, il faudrait inclure une définition, des indicateurs ou des paramètres clairs précisant en quoi consiste une « initiative de littératie financière » (p. 83).

29. Le Groupe de travail recommande qu'en plus des établissements financiers, toutes les entreprises de taille suffisante (par exemple, celles qui sont inscrites à l'indice S&P/TSX60) rendent compte de leur participation à la stratégie nationale par l'entremise des rapports annuels à leurs actionnaires, des rapports sur la responsabilité sociale de l'entreprise ou d'autres instruments existants de reddition de comptes accessibles au public (p. 84).

30. Le Groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada continue de parrainer et d'entreprendre des recherches sur la littératie financière et de faire part à tous les partenaires des résultats des travaux effectués au Canada et à l'étranger (p. 86).

Annexe B : Membres du Groupe de travail

Président

Donald A. Stewart
Chef de la direction,
Financière Sun Life Inc.

Vice-président

L. Jacques Ménard, O.C., O.Q.
Président du conseil d'administration,
BMO Nesbitt Burns

Membres

Laurie Campbell
Directrice exécutive,
Credit Canada

Evelyn Jacks
Présidente,
The Knowledge Bureau

Greg Pollock
Président et chef de la
direction, Advocis

Marcel Côté
Associé fondateur,
SECOR Conseil

Ruth Kelly
Présidente et chef
de la direction,
Venture Publishing Inc.

Bill Schwartz
Directeur,
Polestar
Communications Inc.

Pat Foran
Journaliste et auteur

Janice MacKinnon
Professeur en
politique budgétaire,
Université de la
Saskatchewan

Jean Vincent
Président-directeur général,
Société de crédit commercial
autochtone

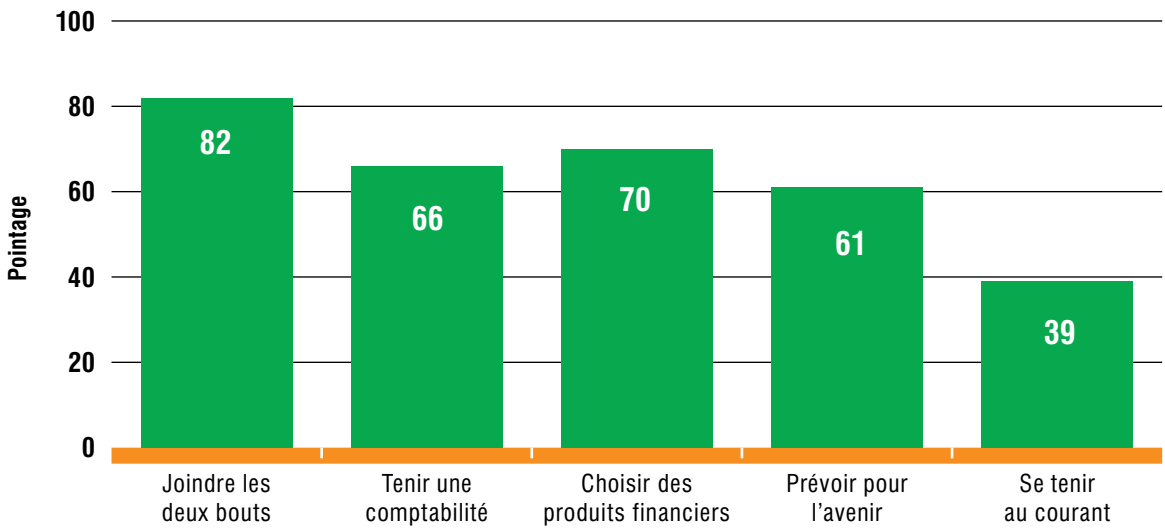
Edward (Ted) Gordon
Conseiller en sécurité
financière, Financière
Liberté 55

P. Mitchell Murphy
Conseiller pédagogique
de carrière,
Western School Board
Île-du-Prince-Édouard

Annexe C : Aperçu de l'indice national de la littératie financière

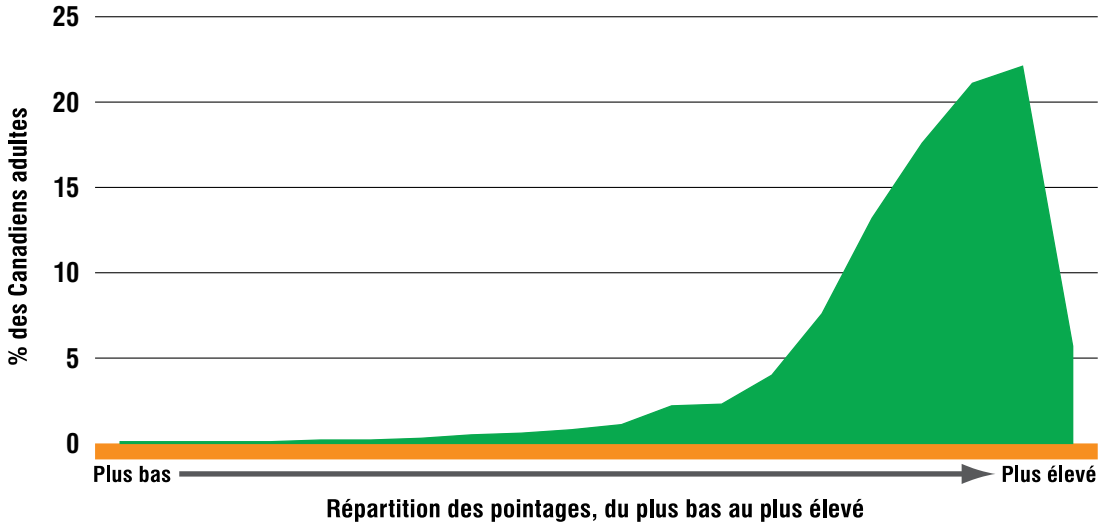
Les résultats de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* de 2009 ont été convertis en un indice national regroupant cinq éléments majeurs de la littératie financière : joindre les deux bouts, tenir une comptabilité, choisir des produits financiers, prévoir pour l'avenir et se tenir au courant. L'indice accorde des pointages variant entre 0 et 100 à chacun de ces éléments, 100 étant le pointage le plus élevé enregistré au pays, et 0 le plus bas.

Pointages nationaux moyens



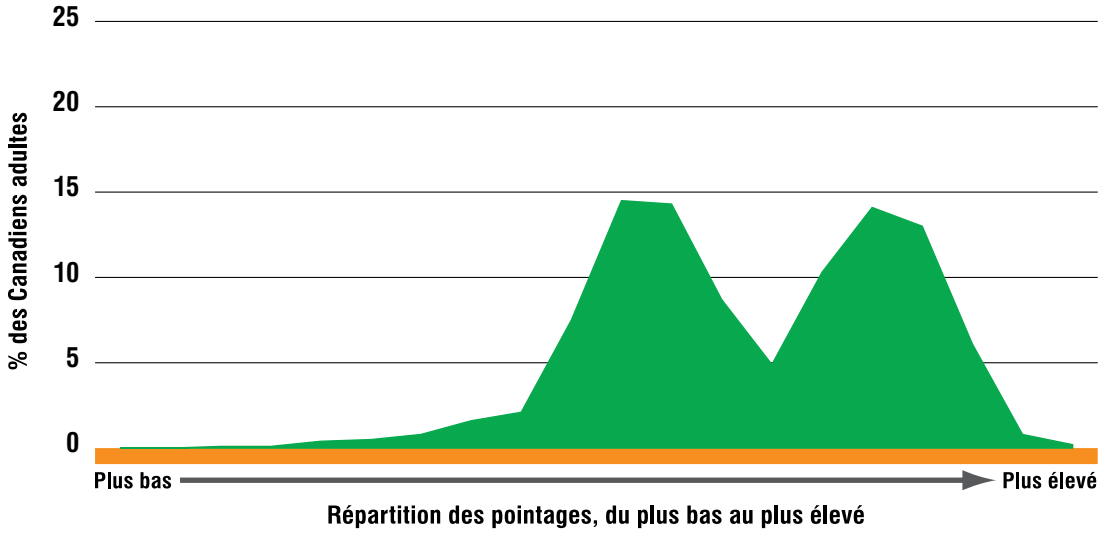
Les figures qui suivent illustrent la répartition des Canadiens entre les pointages les plus élevés et les plus bas pour chacun des cinq éléments de la littératie financière. Une prépondérance des pointages vers la droite d'un graphique indique que la plupart des Canadiens s'en sortent bien vis-à-vis cet élément de la littératie financière.

Joindre les deux bouts



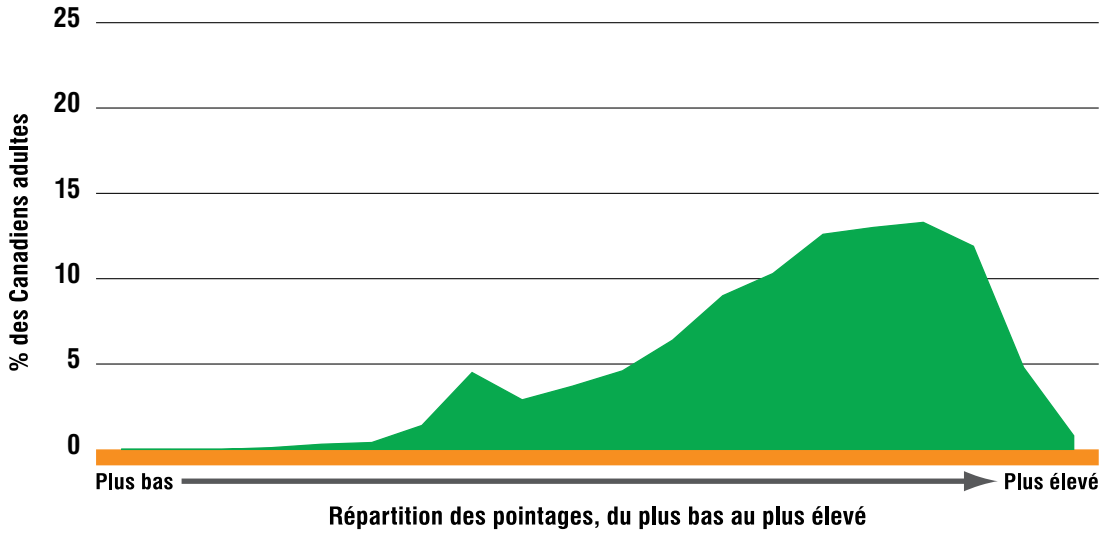
La plupart des Canadiens joignent les deux bouts, mais certains d'entre eux ont quelques problèmes, et un petit nombre ont des problèmes sérieux.

Tenir une comptabilité



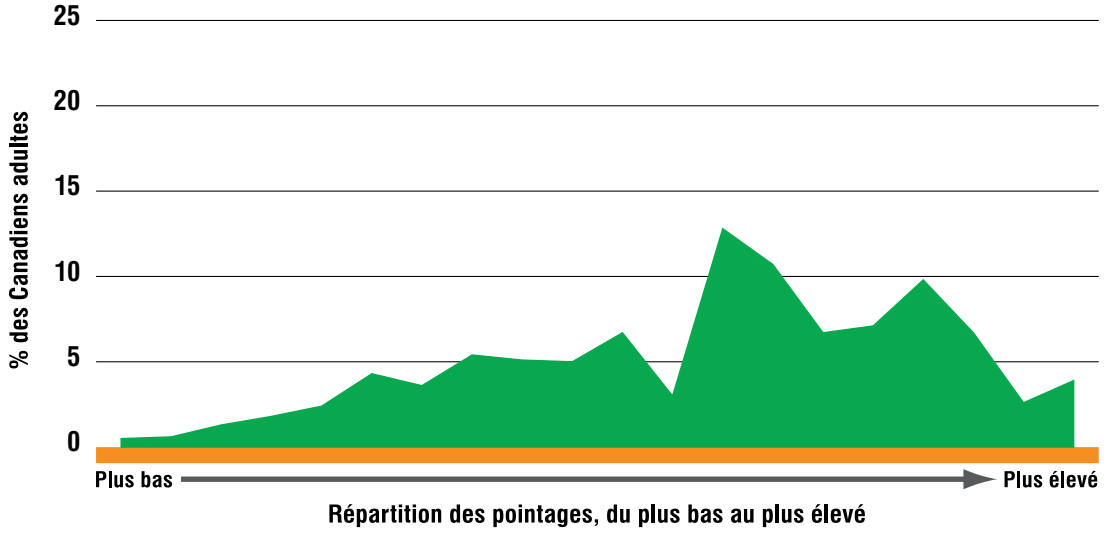
La plupart des Canadiens réussissent à suivre leurs finances; un groupe se débrouille légèrement mieux que la moyenne, un autre groupe pourrait s'améliorer à cet égard, et une minorité de Canadiens connaissent de graves problèmes.

Choisir des produits financiers

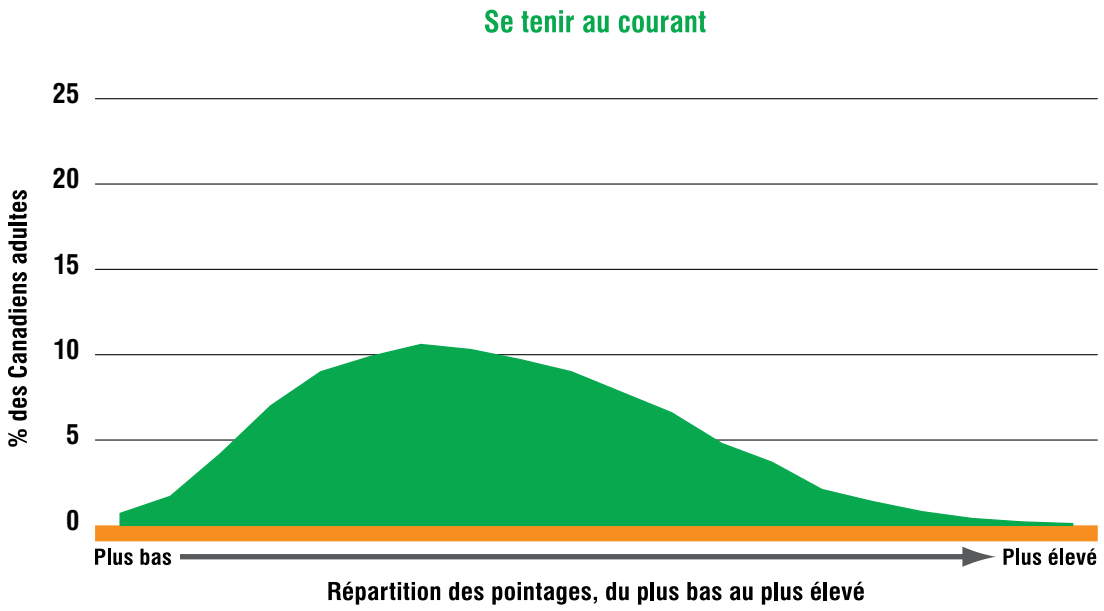


Bien qu'un nombre important de Canadiens sache comment obtenir de bons produits financiers, il y en a beaucoup qui sont aux prises avec des problèmes.

Prévoir pour l'avenir



Un certain nombre de Canadiens planifient à des degrés divers, mais il y en a beaucoup qui ne le font pas.



Peu de Canadiens se tiennent au courant de l'évolution des questions financières ou cherchent à obtenir de l'aide lorsqu'ils ont une décision à prendre.

Annexe D : Reddition de comptes et évaluation – Une perspective internationale

L'annexe B du document de consultation du Groupe de travail, *Cibler l'excellence* (février 2010), résume les points saillants des pratiques étrangères sur lesquelles le Groupe de travail s'est penché au moment de formuler ses recommandations portant sur un certain nombre d'éléments importants, dont l'éducation, la prestation des services et des programmes et la mesure des progrès. Le tableau suivant donne un aperçu de pratiques étrangères dans le domaine de la reddition de comptes et de l'évaluation.

Pratiques étrangères			
	Nouvelle-Zélande	**États-Unis**	**Royaume-Uni**
Éléments d'évaluation	• Rapport annuel au Parlement sur la mise en œuvre des recommandations • Mise au point d'un cadre d'évaluation standard à l'intention des agents de prestation, en mettant l'accent sur les effets à long terme • Diffusion des pratiques exemplaires aux fournisseurs et de suggestions pour guider les changements apportés aux programmes • Mise en garde contre les indicateurs des comportements comme les taux d'épargne • Enquête nationale sur les connaissances financières des adultes menée tous les quatre ans; financée par ANZ Bank	• Rapport annuel du conseil consultatif du président sur la littératie financière (Advisory Council on Financial Literacy) • Publication par le Trésor américain de quatre lignes directrices recommandées pour les évaluateurs de programmes et de huit catégories d'indicateurs de programmes • Diffusion des recherches menées en milieu universitaire et lancement de consultations en vue d'établir les priorités futures en matière de recherche • Enquête nationale de 2009 sur les capacités financières, financée par la FINRA Investor Education Foundation	• Rapport annuel à la Financial Services Authority (ou à l'organisme qui lui succédera) • Définition de cibles annuelles et quinquennales sur les résultats recherchés dans le cadre de la planification des entreprises au sujet de la mise en œuvre de la stratégie nationale • Évaluations externes des principaux programmes • Investissements dans la recherche sur l'évaluation et la mesure des progrès, diffusion des résultats • Enquête sur l'enseignement dans les écoles • Intégration de certaines questions sur la capacité financière dans d'autres sondages réguliers menés auprès des ménages • Enquête nationale sur la capacité financière répétée tous les 4 à 5 ans

Le Groupe de travail a également commandé des études de cas d'initiatives internationales en littératie financière, menées par la Fondation canadienne d'éducation économique[42].

42 Rabbior, G. (2010). « Études de cas sur les initiatives internationales d'éducation financière. » La Fondation canadienne d'éducation économique. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Annexe E : Bibliographie sommaire

Le Groupe de travail a consulté près de 700 références au cours de ses travaux. La liste présentée ci-dessous se limite aux références qui ont servi à rédiger le rapport final. Les sources signalées par les **caractères gras** désignent les études commandées par le Groupe de travail. Pour consulter la bibliographie complète et les textes des documents de recherche, veuillez consulter le site www.litteratiefinanciereaucanada.com.

Affaires indiennes et du Nord Canada. (2009). « La Stratégie pour les Autochtones vivant en milieu urbain – Document d'information. » Disponible à l'adresse www.ainc-inac.gc.ca/ai/index-fra.asp

Alliance canadienne des associations étudiantes. (2010). *Canadian Student Survey – Next Steps: Upper-Year Canadian PSE Students' Future Plans and Debt*. Disponible à l'adresse www.casa-acae.com/policy/reports-canadian-student-survey

Altman, M. (2010). « Perspectives de l'économie comportementale : Incidences sur les politiques et la littératie financière. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Benartzi, S. (2010). *Behavioral Finance and the Post-Retirement Crisis*. Disponible au site internet du United States Department of Labor à l'adresse www.dol.gov/ebsa/pdf/1210-AB33-617.pdf

Brown, J. R. (2009). « Financial Education and Annuities. » Disponible au site internet de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) à l'adresse www.oecd.org/dataoecd/38/0/44509379.pdf

Buckland, J. (2010). « Gestion d'un budget restreint : Analyse documentaire critique sur la littératie financière et les personnes à faible revenu. » Menno Simons College, Winnipeg. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Cappon, P. (président-directeur général du Conseil canadien sur l'apprentissage). (2010). Présentation au Groupe de travail. Ottawa, 12 mai.

Collin, D. (2010). « La littératie financière chez les Autochtones au Canada : Enjeux et orientations. » Waterstone Strategies. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. (2009). *Les systèmes de cartes de crédit et de cartes de débit au Canada : Transparence, pondération et choix*. Disponible à l'adresse dsp-psd.tpsgc.gc.ca/collection_2009/sen/YC11-402-1-01F.pdf

Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. (2010). *L'épargne-retraite : La clé d'une retraite confortable*. Disponible à l'adresse www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/com-f/bank-f/rep-f/rep04oct10-f.pdf

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique. « Planning 10: Finances. » Site internet. Disponible à l'adresse www.bcsc.bc.ca/planning10/default.aspx?SID=

Conseil des ministres de l'Éducation (Canada). (2008). « L'Éducation au Canada – Horizon 2020 : Déclaration conjointe des ministres provinciaux et territoriaux de l'Éducation. » Disponible à l'adresse www.cmec.ca/Publications/Lists/Publications/Attachments/187/CMEC-2020-DECLARATION.fr.pdf

Desjardins Sécurité financière. (2006). *Un jardin parfait : Psychologie de la retraite*. p. 9. Disponible à l'adresse www.desjardinsassurancevie.com/fr/evenements-vie/penser-retraite/pages/resultats-sondages-repenser-retraite.aspx?navigation=fn_changelangue

Environics Institute. (2010). *Urban Aboriginal Peoples Study: Main Report*. Toronto : Environics Institute. Disponible à l'adresse uaps.twg.ca/wp-content/uploads/2010/04/UAPS-FULL-REPORT.pdf

Fadel, C. (2010). « Littératie financière et compétences du 21e siècle. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Garman, T. (2007). « Workplace Productivity and Financial Literacy. » Disponible à l'adresse www.georgiaconsortium.org/research.aspx

Gouvernement du Québec. (2010). « Combinaison prévention 0-5-30. » Disponible à l'adresse www.0-5-30.com

Gouvernement du Royaume-Uni, Department for Work and Pensions. (2010). *Making automatic enrolment work – a review for the Department for Work and Pensions*. Disponible à l'adresse www.dwp.gov.uk/policy/pensions-reform/workplace-pension-reforms/automatic-enrolment/index.shtml

Groupe de travail sur la littératie financière (Ontario). (2010). *Un investissement judicieux : L'éducation à la littératie financière dans les écoles de l'Ontario*. Rapport final. Toronto : Ministère de l'éducation de l'Ontario. Disponible à l'adresse www.edu.gov.on.ca/fre/Financial_Literacy_fre.pdf

HSBC Insurance. (2009). *The Future of Retirement: It's Time to Prepare*. Disponible à l'adresse www.hsbc.com/1/PA_1_1_S5/content/assets/retirement/2009_for_report_en.pdf

Imagine Canada. (2006). « Social Services Organizations in Canada. » Disponible à l'adresse www.imaginecanada.ca/files/www/en/nsnvo/j_social_services_factsheet.pdf

Industrie Canada. (2010). « Prix du Premier ministre (PPM) pour l'excellence dans l'enseignement. » Disponible à l'adresse www.ic.gc.ca/eic/site/pmate-ppmee.nsf/fra/wz01618.html

Ipsos Reid. (2009). *CSA Investor Index 2009: Final Report*. Disponible au site internet des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) à l'adresse www.securities-administrators.ca/uploadedFiles/General/pdfs/CSA%20Investor%20Index%202009%20Final_EN.pdf?n=6519

Ipsos Reid. (2010). « Investor Research: The Value of Advice. » Présentation à l'Investment Funds Institute of Canada. Présentation PowerPoint disponible à l'adresse www.mutualfundreporter.com/articles/2010_issues/Ipsos_Reid_May_2010.pdf

Kramer, M., J. Rogers et E. Kaznowska. (2010). *The Illiteracy of the Literate: The Lack of Financial Aid Knowledge among Canadian University Students*. Ottawa : Alliance canadienne des associations étudiantes.

Lusardi, A. (2008). « Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice? » Networks Financial Institute at Indiana State University (document de travail 2008-WP-13). Disponible au site internet du Networks Financial Institute à l'adresse www.networksfinancialinstitute.org/Lists/Publication%20Library/Attachments/125/2008-WP-13_Lusardi.pdf

Lusardi, A. (2010). « The Great Shift from DB to DC Pensions. » Présentation dans le cadre de l'OECD–Bank of Italy Symposium on Financial Literacy, Rome, Italie.

Lyons, A. C., L. Palmer, K.S.U. Jayaratne et E. Scherpf. (2006). « Are We Making the Grade? A National Overview of Financial Education and Program Evaluation. » *The Journal of Consumer Affairs*, *40*(2), 208-235.

McKay, S. (2010). « Comprendre la capacité financière au Canada : Analyse des résultats de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières*. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Madrian, B. C., et D. F. Shea. (2001). « The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior. » *Quarterly Journal of Economics*, *116*(4), 1149-1187.

Ministère des Finances du Canada. (2009). « Le ministre des Finances établit le Groupe de travail sur la littératie financière. » Communiqué 2009-067. Toronto, 26 juin. Disponible à l'adresse www.fin.gc.ca/n08/09-067-fra.asp

Ministère des Finances du Canada. (2010). *Budget 2010*. « Chapitre 3.3 : Tirer parti de solides assises économiques. » Disponible à l'adresse www.budget.gc.ca/2010/plan/chap3c-fra.html

Molina, A. (2010). « La littératie financière et l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Morrison, W., et R. Oxoby. (2010). « Étude économique utilisant des expériences en laboratoire pour examiner les aspects comportementaux des décisions relatives à l'épargne. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Murray, T. S. (2010). « La littératie financière : Examen conceptuel. » DataAngel Policy Research. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Omidvar, R. (2010). « Canada's Immigration Score: Recommendations for a Win-win. » *Options Politiques*, juillet-août. Disponible au site internet de l'Institut de recherche en politiques publiques à l'adresse www.irpp.org/po/archive/jul10/omidvar.pdf

Organisation de coopération et de développement économiques. (2005). *Pour une meilleure éducation financière : Enjeux et initiatives*. Disponible à l'adresse www.oecd-ilibrary.org

Organisation de coopération et de développement économiques. (2009). *Projet de l'OCDE sur l'éducation financière et son Réseau international sur l'éducation financière*. Paris, France. Disponible à l'adresse www.oecd.org/dataoecd/57/12/44965838.pdf

ParticipACTION. Site internet. Disponible à l'adresse www.participaction.com

Porter, D. (2010). « Canadian Savings: Return of the Profligate Sums? » BMO Capital Markets. *Focus*, 8 octobre, p. 6-8.

Rabbior, G. (2010). « *Études de cas sur les initiatives internationales d'éducation financière*. » La Fondation canadienne d'éducation économique. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. (2009). « Programme canadien de prêts aux étudiants. » Disponible à l'adresse www.rhdcc.gc.ca/fra/apprentissage/subventions_etudes/pcpe.shtml

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Unité de recherche sur les compétences essentielles. (2010). « Guide d'interprétation des profils de compétences essentielles. » Tableau 1 : Computations monétaires. Disponible au site internet de RHDCC à l'adresse www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/guide_interpetation_tout.shtml

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. (2010). « Projet de recherche sur les Compétences essentielles. » Disponible à l'adresse www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/competences_essentielles/generale/prce.shtml

Robson, J., et P. Kuckacka. (2005). « Research on the Supply of Financial Literacy Products and Services in Canada. » Toronto : Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

Schwab, C. (2008). *Responding to the New Retirement: Seven Key Strategies for Employers*. Disponible à l'adresse scrs.schwab.com/retirement_plan_services/collateral/Seven_Key_Strategies_Exec_Guide.pdf

Secrétariat du Conseil du Trésor. (2010). « Stratégie emploi jeunesse. » Disponible à l'adresse www.tbs-sct.gc.ca/hidb-bdih/plan-fra.aspx?Org=0&Hi=38&Pl=226

Services économiques TD. (2010). « Pension Reform is Critical to Protect Canadians' Standard of Living. » 10 juin. Disponible à l'adresse www.td.com/economics/special/gb0610_retire_pr.pdf

Shepell-fgi Research Group. (2009). *Financial Distress Impacts Health and Productivity: Employees Turning to EAP for Help*. Printemps. Disponible à l'adresse www.shepellfgi.com/EN-US/AboutUs/News/Research%20Report/index.asp

Shillington, R. (2010). « La littératie financière et l'utilisation des programmes de prestations de l'État. » Tristat Resources. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). (2008). *Éducation financière : Ressources pour les nouveaux arrivants au Canada*. Printemps. Disponible à l'adresse www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Reports/FINAL%20newcomers%20French.pdf

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). (2010). « SEDI Submission to the Task Force on Financial Literacy. » Toronto : SEDI.

Soman, D. (2010). « Le problème du crédit à la consommation : La littératie et son incidence sur les politiques. » Toronto. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Statistique Canada. (2006). *Recensement*. Disponible à l'adresse www12.statcan.ca/census-recensement/index-fra.cfm

Statistique Canada. (2010). « Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet. » *Le Quotidien*. (10 mai 2010). Disponible à l'adresse www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/100510/dq100510a-fra.htm

Statistique Canada. (2010). « Projections démographiques pour le Canada, les provinces et les territoires. » *Le Quotidien*. (26 mai 2010). Catalogue 91-520-XWE. Disponible à l'adresse www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/100526/dq100526b-fra.htm

Statistique Canada. Division des enquêtes spéciales. (2010). « Conclusions initiales tirées de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* de 2009. » Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

Thaler, R. H., et C.R. Sunstein. (2009). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness*. New York, NY : Penguin Books Ltd.

The Mentorship Partnership. Site internet. Disponible à l'adresse www.thementoringpartnership.com/mentoring

The Strategic Counsel. (2009). *Retail Investor Information Survey.* Disponible au site internet du Joint Standing Committee on Retail Investor Issues à l'adresse www.osc.gov.on.ca/static/_/JSC/jsc_retail-investor-info-survey.pdf

Turner, J. (2006). « Designing 401(K) Plans that Encourage Retirement Savings: Lessons from Behavioral Finance. » Disponible au site internet de l'AARP Public Policy Institute à l'adresse assets.aarp.org/rgcenter/econ/ib80_pension.pdf

Yoong, J. (2010). « Making Financial Education More Effective: Lessons from Behavioural Economics. » Présentation dans le cadre de l'OECD–Bank of Italy Symposium on Financial Literacy, Rome, Italie.

Yoong, J. (2010). « Préparation à la retraite et décisions individuelles : Répercussions pour le Canada." RAND Corporation. Document de recherche préparé à l'intention du Groupe de travail sur la littératie financière. Disponible à l'adresse www.litteratiefinanciereaucanada.com

On peut obtenir une version imprimée du présent document en s'adressant au :

Centre de distribution
Ministère des Finances du Canada
Pièce P 135, tour Ouest
300, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0G5

Téléphone : 613-995-2855
Télécopieur : 613-996-0518

Le présent document est également accessible sur Internet à l'adresse **www.litteratiefinanciereaucanada.com**

This publication is also available in English.

Permission de reproduire
À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du Groupe de travail sur la littératie financière, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le Groupe de travail sur la littératie financière soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le Groupe de travail sur la littératie financière ou avec son consentement. Les opinions et les déclarations contenues dans le présent document, y compris celles des auteurs désignés ou d'autres établissements, ne reflètent pas nécessairement la politique du ministère des Finances du Canada ou du gouvernement du Canada.

N° de cat. : F2-198/2011F-PDF
ISBN 978-1-100-96516-1