La littératie financière et l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit

Adriana E. Molina

Document de recherche préparé pour le
Groupe de travail sur la littératie financière

Date de publication : 9 février 2011

Déclaration de non-responsabilité

Les opinions exprimées dans le présent document ne reflètent pas forcément le point de vue du Groupe de travail. Seul l'auteur est responsable des erreurs ou omissions.

Pour plus d'information, visiter notre site web :
www.litteratiefinanciereaucanada.com

Table des matières

Sommaire 3
Introduction 5
1. Historique des services de conseils en matière de crédit au Canada 5
1.1 L'Ontario après la Seconde Guerre mondiale 5
1.2 La première agence de conseils en matière de crédit au Canada 7
1.3 Un nouveau besoin de normalisation 8
1.3.1 L'Ontario Association of Credit Counselling Services 9
1.3.2 La Canadian Association of Credit Counselling Services 10
1.3.3 Le Conseil de crédit du Canada 10
1.4 Les services de conseils en matière de crédit au Québec 12
1.5 Le retrait du soutien financier 13
1.6 Le développement des services de conseils en matière d'insolvabilité 13
2. La littératie financière et le secteur canadien des agences de conseils en matière de crédit sans but lucratif 14
2.1 La consultation individuelle 14
2.2 Les calculatrices financières 16
2.3 Les outils de suivi budgétaire 17
2.4 Les séminaires et les ateliers d'éducation financière 18
2.5 Brochures, dépliants et feuilles de conseils 20
2.6 Les planificateurs budgétaires 20
2.7 L'encadrement financier 20
3. Littératie financière et secteur canadien des agences de conseils en matière de crédit à but lucratif 21
3.1 Des services gratuits de conseils financiers et de consultation 23
3.2 Des liens utiles 23
4. Efficacité des activités de littératie financière 24
4.1 Consultations en matière d'insolvabilité 24
4.2 Le récidivisme 25
4.3 L'offre de ressources en littératie financière 26
4.4 Opinion des clients sur les ressources en littératie financière 28
4.4.1 Les résultats des évaluations faites par les clients 28

4.5 Évaluation scientifique de l'éducation en littératie financière donnée par les agences de conseils en matière de crédit 30
4.5.1 Attitudes et comportement du consommateur 32
5. L'évolution des services de conseils en matière de crédit : conséquences pour la littératie financière 34
5.1 Soutien des créanciers en matière de littératie financière 34
5.2 Arrivée de concurrents américains dans le secteur des agences sans but lucratif 36
5.3 Efficacité globale de la formation en littératie financière 38
6. Conclusion 39
Annexe I : Glossaire 42
Annexe II : Lois fédérales et provinciales régissant le secteur 46
Annexe III : Associations liées à la réglementation et exigences visant le secteur 48
1. Agences membres de la Canadian Association of Credit Counselling Services (CACCS) et de l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS) 48
1.1 Programme d'accréditation de l'OACCS 49
1.2 Certification des conseillers 50
2. Agences membres du Conseil de crédit du Canada (CCC) 50
3. Agences membres de la Canadian Association of Independent Credit Counselling Agencies (CAICCA) 51
Annexe IV : Solutions de gestion en matière d'insolvabilité 52
1. Programmes de gestion des dettes (PGD) 53
1.1 Financement assuré par les PGD 54
2. Paiement méthodique des dettes (PMD) 55
2.1 Mise en application des PMD au Canada 56
2.2 Différences entre les PMD et les PGD 57
3. Propositions de consommateur 58
3.1 Différence entre les PMD et les propositions de consommateur 59
4. Faillite 60
Références 62

La littératie financière et l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit

Adriana E. Molina
Auteure spécialisée en finances et affaires

Sommaire

Depuis sa création, l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit se soucie d'améliorer la littératie financière des Canadiens éprouvant des difficultés financières, et surtout des difficultés découlant d'une mauvaise gestion du crédit à la consommation. La charte de la première agence de conseils en matière de crédit précisait que l'agence devait non seulement offrir des services de gestion des dettes, mais également promouvoir l'éducation financière. Donner de la formation et offrir des ressources en compétences financières est donc devenu une activité opérationnelle fondamentale de l'agence, qui s'est ensuite révélée le modèle à suivre pour l'ensemble du secteur.

Depuis, sont survenus dans le secteur nombre de changements dont certains ont mené à la création de normes sectorielles, à la prestation de services de consultation obligatoire en cas d'insolvabilité au Canada, au retrait du financement de l'État aux agences sans but lucratif et à l'arrivée sur le marché canadien d'agences canadiennes à but lucratif et d'agences américaines sans but lucratif. Ont également vu le jour de nouvelles agences dont le modèle de fonctionnement s'éloigne du modèle initial de base, qui est axé sur la communauté. Devant ces changements, des groupes représentant les consommateurs et des chercheurs ont analysé minutieusement la capacité et la volonté de l'industrie à procurer des outils financiers efficaces.

Le présent rapport offre une vue d'ensemble de l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit et des ressources de littératie financière qu'elleprocure au public. La première section propose un bref historique de l'industrie; elle décrit son évolution générale ainsi que les changements qui l'ont touché dans son ensemble. Les

deuxième et troisième sections portent sur les services de littératie financière que procure actuellement le secteur : la deuxième section décrit le secteur des organismes sans but lucratif, tandis que la troisième s'intéresse aux organismes à but lucratif. La quatrième section traite de l'efficacité des activités de littératie financière en s'intéressant d'abord aux services de consultation en cas d'insolvabilité et en examinant comment ils contribuent, avec les services de consultation en crédit, à réduire le récidivisme. Cette analyse est suivie d'un sommaire des résultats de l'évaluation que font les clients d'activités de littératie financière spécifiques et de l'enseignement en littératie financière que dispensent les agences de conseils en matière de crédit.

La dernière section aborde les nouveaux enjeux de l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit, et surtout dans le secteur sans but lucratif, ainsi que les conséquences de ces enjeux pour la littératie financière.

En guise de conclusion, on présente une brève recommandation au sujet de l'efficacité globale des activités de littératie financière et de la capacité de l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit de dispenser des connaissances et des compétences en gestion financière.

Introduction

Depuis ses débuts au milieu des années 1960, l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit s'est efforcée d'offrir des services de réduction des dettes et d'éducation en littératie financière à tous les consommateurs et les débiteurs. Le modèle de fonctionnement initial du secteur se fondait sur une approche locale visant à atteindre la communauté. À l'heure actuelle, le secteur est segmenté; il comprend des organismes à but lucratif et des organismes sans but lucratif, la plupart des organismes sans but lucratif canadiens ayant conservé un modèle de fonctionnement traditionnel. Une bonne partie de l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit est surtout représentée par des agences caritatives sans but lucratif. À lui seul, ce secteur a servi plus de 250 000 Canadiens à l'échelle du pays depuis 2009, ce qui représente près de 1,248 milliard de dollars de dettes de consommation non garanties.

En plus d'offrir des conseils et des services en gestion des dettes personnelles, le secteur se soucie d'améliorer la littératie financière des Canadiens au moyen de diverses ressources en éducation financière. Une étude d'envergure limitée révèle que les services de consultation individuelle offerts par les agences canadiennes constituent l'une des manières les plus efficaces d'améliorer la littératie financière des clients. Le présent rapport s'intéresse aux résultats de cette étude et à d'autres données relatives au secteur, ainsi qu'aux résultats d'évaluations des activités de littératie financière menées par l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit dans son ensemble.

1. Historique des services de conseils en matière de crédit au Canada

1.1 L'Ontario après la Seconde Guerre mondiale

Après la Seconde Guerre mondiale, l'Ontario a connu une période économique florissante (Brownsey et Howlett, 2001, 166). La demande des consommateurs avait été anéantie pendant la guerre, car les usines avaient été réoutillées pour contribuer à l'effort de guerre. Dans les années 1950, les soldats de retour au pays ont fondé des familles et fait gonfler la

demande d'habitations et de biens de consommation jusque-là comprimée (ibid., 167). En grand nombre, des familles déplacées ont trouvé refuge au Canada et se sont établies surtout dans le sud-ouest de l'Ontario (ibid.). Le secteur manufacturier canadien a repris ses activités normales, ce qui s'est traduit par une création d'emplois et une augmentation du revenu sans précédent qui ont, à leur tour, engendré une hausse de la richesse de la population (en croissance) (ibid., 166).

L'explosion de la demande de biens de consommation après la guerre a favorisé l'adoption d'un modèle économique préconisant la stimulation de la consommation en guise de moteur de l'économie. Les désirs de consommation, dépassant légèrement le revenu, incitent alors le consommateur moyen à s'endetter (Galbraith, 1978, 247–8) et, dès les années 1960, certains ont plus de dettes qu'ils n'en peuvent rembourser. Les détaillants et les sociétés de financement dominent l'industrie du crédit, et les gens se voient offrir des options leur permettant de consommer au-delà de leur capacité immédiate de payer (Anderson, 2004, 668). À mesure que le crédit devient plus accessible, les effets du surendettement se font plus apparents. On en vient à considérer les mariages brisés, les abus d'alcool et les saisies comme étant des dommages collatéraux d'une économie vigoureuse.

En réponse à ces nouveaux enjeux, un petit groupe de pionniers de la gestion du crédit représentant divers champs d'activités professionnelles, et notamment des architectes, des enseignants, des conseillers juridiques, des avocats, des fabricants, des administrateurs de sociétés, des consultants, des secrétaires et des gestionnaires décident d'ouvrir la première agence de conseils en matière de crédit dans le centre-ville de Toronto en 1965 (Province of Ontario, 1965, 4). Cette agence se donne comme mission de créer un programme social structuré en vue d'offrir des conseils et d'autres ressources aux consommateurs ayant de la difficulté à s'adapter à la nouvelle société axée sur le crédit à la consommation (ibid.).

1.2 La première agence de conseils en matière de crédit au Canada

Fondé en 1965, le Credit Counselling Service of Toronto (CCST)[1] a été le premier fournisseur de services de conseils en matière de crédit à exercer ses activités au pays, et il est devenu la plus ancienne et la plus grande agence de conseils en crédit à la consommation (Uribe et Tait, 2007, 9). La mission de cette agence était d'offrir des conseils gratuits aux consommateurs et d'agir en qualité d'intermédiaire entre les débiteurs et les créanciers en vue de définir des ententes satisfaisantes quant au remboursement méthodique de la totalité des dettes de consommation non garanties des clients.[2] Ce faisant, l'agence a appliqué des programmes de règlement au prorata[3] fondés sur des modalités de remboursement volontaire selon le revenu.

En plus d'agir de façon préventive et corrective en prêtant des conseils et de l'aide en matière de consolidation des dettes, la charte du CCST jetait les bases de l'entreprise dont les principales activités allaient consister à donner de la formation en gestion financière. La charte du CCST mentionnait, par exemple, que l'agence devait mener des projets éducatifs pour sensibiliser le public aux bons usages du crédit et, si nécessaire, proposer des mesures préventives ou correctives (Province of Ontario, 1965, 5). Le CCST devait également encourager l'établissement d'un budget, l'épargne et la protection des personnes et des familles éprouvant des difficultés financières en accordant une attention particulière aux situations liées à un usage inapproprié du crédit à la consommation (ibid.). Les lignes directrices générales énoncées dans la charte insistaient sur l'importance de rendre l'éducation financière disponible et accessible aux personnes et aux familles.

---

1 Le CCST était le précurseur de l'entreprise actuellement connue sous le nom de Credit Canada.

2 Dette à la consommation s'entend de toute dette qui n'est pas une dette d'entreprise; par exemple, une dette d'achat d'automobile, un compte de carte de crédit ou de marge de crédit ou encore un emprunt hypothécaire. Se reporter à l'appendice I pour une définition complète. Toutes les agences se préoccupent d'éliminer uniquement la dette de consommation non garantie totale d'un client.

3 Les programmes de remboursement au prorata tiennent compte de la proportion de la dette de consommation non garantie totale payable à chaque créancier. Lorsque le client verse une somme en vue de rembourser sa dette, chaque versement est réparti entre les créanciers proportionnellement au montant de la dette du client envers chacun. Se reporter à l'appendice I pour une définition complète.

Les charges d'exploitation liées au programme étaient payées par des contributions volontaires des créanciers et par une série de subventions du Ministry of Consumer and Social Services alors en place. D'autres bureaux ont été ouverts à Toronto et partout en Ontario; enfin, en 1977, 29 agences offraient leurs services dans la plupart des zones urbaines de la province.

1.3 Un nouveau besoin de normalisation

Pour normaliser leurs programmes et coordonner les activités de financement, ces agences ont formé l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS). Cette association élabore, gère et applique, pour le compte des agences qui en sont membres, un programme d'accréditation[4] fondé sur les dispositions législatives touchant l'OACCS de l'*Ontario Association of Not-For-Profit Credit Counselling Services Act, 1997*.

Aucune loi fédérale précise ne régit exclusivement les activités de ce secteur.[5] À cause de l'absence de lois fédérale et provinciale régissant les agences, ce secteur risque d'avoir des difficultés à maintenir l'uniformité dans ses pratiques et ses activités. Voilà pourquoi, au Canada, la plupart des agences sont surveillées par des associations ayant la responsabilité de s'assurer que leurs membres se conforment à leurs normes. À l'heure actuelle, le secteur des agences sans but lucratif est régi par trois associations : la Canadian Association of Credit Counselling Services (CACCS), l'OACCS, et le Conseil de Crédit du Canada (CCC). La seule association régissant le secteur des agences à but lucratif est la Canadian Association of Independent Credit Counselling Agencies (CAICCA)[6]; toutefois, la présence des agences membres de la CAICCA sur le marché canadien est marginale étant donné le nombre considérable d'agences sans but lucratif exerçant leurs activités au Canada.

---

4 L'accréditation consiste en une évaluation rigoureuse de la capacité de l'agence à répondre aux normes de gouvernance obligatoires (conseil d'administration) quant à son administration, à ses programmes et à ses services de consultation en crédit. Se reporter à l'appendice I pour en savoir plus.

5 Se reporter à l'appendice II pour en savoir plus sur la législation régissant les activités du secteur.

6 Les agences à but lucratif et la CAICCA sont décrites à la section III du présent rapport.

1.3.1 L'Ontario Association of Credit Counselling Services

Pour devenir membre de l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS), une agence doit être reconnue comme organisme de bienfaisance par l'Agence du revenu du Canada.[7] Elle doit en outre suivre le programme d'accréditation de l'OACCS (comme le prévoit la loi régissant l'OACCS) tous les cinq ans, et tous les conseillers exerçant leurs activités à partir de l'agence doivent être conseillers financiers inscrits (avoir une certification à titre de conseiller). L'OACCS est la seule association de conseils en crédit dont le programme d'accréditation est régi par la loi. C'est par ailleurs le seul organisme de certification des conseillers au Canada.[8]

Les données présentées au tableau 1 donnent un aperçu de l'envergure du secteur des conseils en matière de crédit et de la part de marché que détient l'OACCS. Ces données s'appliquent à l'exercice 2009 de toutes les agences membres de l'OACCS qui ont leurs activités en Ontario exclusivement.

Tableau 1 : Données sur les activités de l'OACCS

Nombre total de clients conseillés ou servis Consommateurs recevant une évaluation financière complète ainsi que de la formation en gestion budgétaire. Ce chiffre représente le nombre total de clients servis.	209 251
Nombre de nouveaux programmes de remboursement de dettes lancés Consommateurs qui ont choisi de rembourser leurs dettes avec l'aide d'une agence membre de l'OACCS.	7 640
Dette personnelle totale pour les nouveaux cas Montant total des dettes personnelles d'après les constats des agences membres de l'OACCS.	1 098 milliard $
Nombre de clients qui ont reçu des conseils relatifs à une faillite Le nombre de ces clients n'est pas le même que le nombre de clients ayant reçu des conseils ne concernant pas une faillite.	16 817
Nombre de consultations téléphoniques Consommateurs ayant reçu une évaluation financière et des consultations par téléphone ainsi que des ressources de formation, de l'information financière et de l'aide générale.	95 657
Nombre de personnes atteintes au moyen de programmes d'éducation préventive Nombre total de personnes ayant assisté à des ateliers et à des séminaires donnés par des agences membres de l'OACCS.	35 454
Diffusion et points de prestation du service Ce chiffre représente les personnes qui ont reçu de l'information, mais ne sont pas devenues des clients auxquels a été attribué un numéro de dossier de consultation.	280 000

7 À ce jour, toutes les agences sans but lucratif sont également des organismes de bienfaisance enregistrés. Cela protège les dons des créanciers qui soutiennent financièrement les activités des agences sans but lucratif. Se reporter à la section 1.1 de l'appendice IV pour en savoir plus sur les modalités de protection des dons des créanciers qu'appliquent les agences sans but lucratif au moyen de programmes de gestion des dettes (PGD).

8 Se reporter aux sous-sections 1.1 et 1.2 de l'appendice III pour en savoir plus sur le programme d'accréditation de l'OACCS et sur les exigences relatives à la certification des conseillers.

1.3.2 La Canadian Association of Credit Counselling Services

La Canadian Association of Credit Counselling Services (CACCS) a été fondée en 2009 par l'OACCS et ses membres; puisque l'OACCS en est l'association fondatrice, toutes ses agences fondatrices sont automatiquement considérées comme des membres de la CACCS. À l'heure actuelle, la CACCS et l'OACCS se composent des mêmes agences membres.[9]

La CACCS représente un réseau pancanadien d'agences sans but lucratif accréditées; elle s'affilie à des conseillers en crédit et à des guides financiers certifiés, qui offrent de l'information préventive et des services confidentiels aux clients éprouvant des difficultés financières.[10] Cette association donne de la formation en matière de conseils financiers; elle accrédite les agences et certifie les conseillers en crédit (ibid.). Étant donné que la CACCS a été fondée par l'OACCS, les agences membres de la CACCS doivent se conformer aux normes et exigences de l'OACCS.

1.3.3 Le Conseil de crédit du Canada

Le Conseil de crédit du Canada (CCC) est l'association nationale des agences de conseils en matière de crédit qui exercent leurs activités partout au Canada.[11] Le principal objectif des agences membres du CCC est d'apporter une aide confidentielle aux personnes et aux familles qui éprouvent des difficultés financières personnelles en leur donnant de l'information et des conseils et en leur offrant des programmes de remboursement des dettes. Pour être membre du CCC, une agence de conseils en matière de crédit doit être un organisme de bienfaisance enregistré et se soumettre à une procédure d'accréditation.[12] Dernièrement, le CCC a présenté une politique relative à la certification de ses conseillers, qui devait être adoptée en juin 2010[13] (White, 2010). Tous les nouveaux conseillers du CCC

---

9 Se reporter au tableau A2 de la section 1.0 à l'appendice III pour une liste complète des agences membres de la CACCS et de l'OACCS.

10 Site Web de la Canadian Association of Credit Counselling Services : www.caccs.ca

11 Se reporter au tableau A3 de la section 2.0 à l'appendice III pour une liste complète des agences membres du CCC.

12 L'accréditation accordée par l'entremise du CCC ne se fonde sur aucune loi, contrairement à l'OACCS.

13 Correspondance par courriel du 1er décembre 2010 entre l'auteur et Pat White, chef de la direction du Conseil de crédit du Canada.

doivent suivre, par l'entremise de l'OACS[14], les cours menant à la certification offerts par l'Accredited Financial Counseling and Planning Education. La désignation que permettent d'obtenir ces cours doit être obtenue dans les 30 mois de la date d'embauche des nouveaux conseillers (deux ans plus un stage probatoire) ou, avant le 31 juillet 2012 pour les conseillers en crédit actuels, dans le cadre d'activités de formation continue. Les chiffres indiqués au tableau 2 donnent un aperçu de l'envergure globale du CCC. Ces données statistiques s'appliquent à l'exercice commencé en avril 2009 et terminé en mars 2010, et elles concernent les huit agences membres du CCC.

Tableau 2 : Données sur les activités du CCC pour l'exercice d'avril 2009 à mars 2010

Nombre total de clients servis Ce chiffre comprend le nombre total de nouveaux clients conseillés, le nombre total de nouveaux programmes de remboursement de dettes offerts et le nombre total de participants aux séances de formation ou aux ateliers.	42 482
Nombre de nouveaux clients conseillés Consommateurs qui ont reçu une évaluation financière complète ainsi que l'information en gestion budgétaire.	28 697
Nombre de nouveaux programmes de remboursement de dettes offerts Consommateurs qui ont choisi de rembourser leurs dettes avec l'aide d'une agence membre du CCC.	4 681
Dollars administrés Montant total de dettes administré au moyen de l'ensemble des programmes de remboursement de dettes gérés par des agences membres du CCC.	149 718 386 $
Dollars versés aux créanciers Total des fonds versés au moyen des programmes continus de remboursement de dettes.	63 916 876 $
Nombre de séances d'information ou d'ateliers Ateliers d'éducation financière donnés dans des communautés locales, des lieux de travail et dans des écoles.	582
Nombre de personnes contactées Nombre total de participants aux séances d'information ou aux ateliers.	9 104
Consommateurs à leur première utilisation Consommateurs qui ont reçu l'information, mais ne sont pas devenus des clients auxquels un numéro de dossier a été attribué. Ces utilisateurs se sont ajoutés à ceux qui ont reçu des conseils et une évaluation financière complète; en général, il s'agissait de personnes qui avaient des questions exigeant une courte réponse au téléphone ou par courriel. Ces questions allaient de « Comment obtenir une copie de mon rapport de solvabilité? » à « Quels sont mes droits lorsque je traite avec des agences de recouvrement? ».	+ 65 000
Âge moyen des clients	43
Revenu brut annuel moyen	33 366 $
Dette non garantie moyenne par cas	27 105 $
Nombre moyen de dettes par cas	6,3

14 Se reporter à la section 1.2 de l'appendice III pour en savoir plus sur la certification des conseillers.

1.4 Les services de conseils en matière de crédit au Québec

Au Québec, les agences de conseils en matière de crédit fonctionnent d'une manière différente de celles des autres régions du pays. Appelées Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), ou coopératives d'économie familiale, ces agences tirent leur origine de mouvements coopératifs populaires qui se sont groupés dans les années 1960 (Uribe et Tait, 2007,11). Les ACEF aident les consommateurs à négocier de meilleures modalités de remboursement avec leurs créanciers, mais elles se distinguent des agences exerçant leurs activités ailleurs au pays du fait qu'elles n'offrent pas de programmes de gestion des dettes et n'acceptent pas de paiements ou de dépôts de la part de leurs clients, et qu'elles ne font pas office d'intermédiaires financiers entre le client et ses créanciers (ibid., 11). Plutôt, elles communiquent directement avec les créanciers à titre de représentantes du consommateur endetté afin d'obtenir des modalités plus « souples » des créanciers (ibid., 11). Les ACEF sont comparables aux agences sans but lucratif des autres régions du Canada en ce sens qu'elles partagent le même objectif fondamental, qui est d'aider leurs clients à prendre en main leur bien-être financier tout en assumant la pleine responsabilité de leurs dettes et en les gérant d'une manière financièrement saine.

Il existe au Québec présentement 21 ACEF qui offrent aux consommateurs des services financiers allant de conseils en matière d'établissement d'un budget, de gestion des dettes et de micro-crédit, à de l'information sur la consommation efficace de l'énergie, des consultations de groupe et des séances d'information sur le crédit (Option consommateurs, s.d.). Ces agences s'occupent surtout d'offir de l'information financière préventive complète ainsi que des services de planification budgétaire et d'allègement des dettes (Uribe et Tait, 2007, 11). Comme elles visent davantage l'éducation financière que la mise en œuvre de programmes de gestion des dettes (PGD), elles obtiennent du gouvernement du Québec (ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale) le plus gros de leur financement, auquel s'ajoutent des droits d'adhésion et des dons d'organismes de bienfaisance tels que Centraide (ibid., 12).

1.5 Le retrait du soutien financier

Au début des années 1990, l'économie a ralenti en Ontario. Face au nombre croissant de cas d'insolvabilité chez les consommateurs, le gouvernement fédéral a rendu obligatoires les consultations en matière de faillite, ce qui a créé une demande accrue pour les services de conseils financiers qu'offre l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit. Alors que la demande pour ces services augmentait, le gouvernement provincial opérait une série de compressions et cessait notamment de financer les programmes d'éducation financière (Macklem, 1994–95).

1.6 Le développement des services de conseils en matière d'insolvabilité

Depuis 1992, la consultation en matière de faillite est obligatoire au Canada pour le consommateur ou débiteur qui déclare faillite comme condition préalable à une libération absolue (Berry et McGregor, 1999, 371). Cette année-là, a été ajoutée à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* une *Instruction* sur les consultations qui oblige le syndic de faillite à donner des consultations ou à voir à ce qu'il en soit donné à un failli ou à un membre de sa famille ou à un débiteur consommateur (Canada, 1994). Cette *Instruction* s'applique à tous les consommateurs déclarant faillite ou déposant une proposition de consommateur.[15] L'objet de cette *Instruction* est de donner aux syndics de faillite des directives sur la manière d'aider les débiteurs à apprendre comment gérer un budget, à connaître les causes de la faillite, à savoir comment maintenir saine leur situation financière et à éviter une autre faillite à l'avenir, soit de réduire le récidivisme[16] (Berry et McGregor, 1999, 372). Cela se fait par une évaluation financière obligatoire du syndic de faillite, des consultations obligatoires et des activités optionnelles d'éducation du consommateur (ibid., 373).

---

15 Une proposition de consommateur est une procédure légale selon laquelle un syndic autorisé négocie au nom du débiteur en vue de rembourser une partie seulement de la dette de consommation non garantie impayée dont le montant total ne doit pas dépasser 250 000 $, exclusion faite des dettes garanties comme l'hypothèque. Se reporter à l'appendice IV pour en savoir plus sur les options, telles que la faillite et la proposition, qui s'offrent au consommateur en matière d'insolvabilité.

16 Ici, récidivisme s'entend du cas d'un consommateur qui a déclaré faillite plus d'une fois. Se reporter à l'appendice I pour une définition complète.

En 2009, d'autres modifications ont été apportées à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* en vue d'appliquer l'obligation de consultation aux consommateurs qui déposent une proposition (Canada, 2009a). Pour faire correctement leur proposition et recevoir un Certificat d'exécution intégrale d'une proposition, les consommateurs doivent assister à deux séances de consultation obligatoires. Les personnes en faillite qui refusent d'assister à ces séances de consultation ne sont pas admissibles à une libération automatique (Canada, 2009b).

2. La littératie financière et le secteur canadien des agences de conseils en matière de crédit sans but lucratif

Ensemble, la CACCS, l'OACCS et le CCC représentent la vaste majorité des agences de conseils en matière de crédit sans but lucratif exerçant leurs activités au pays. Étant donné que ces associations ont certaines obligations opérationnelles et réglementaires, le présent rapport s'intéresse aux activités de littératie financière menées par les agences sans but lucratif qui en sont des membres inscrits accrédités. L'ensemble du secteur canadien des services de conseils en matière de crédit sans but lucratif offre les ressources de littératie financière suivantes : (1) consultation individuelle; (2) calculatrices financières; (3) outils de suivi budgétaire; (4) séminaires et ateliers d'information; (5) brochures, dépliants et feuilles de conseils; (6) planificateurs budgétaires et (7) encadrement financier.

2.1 La consultation individuelle

L'activité de littératie financière la plus efficace, et de loin, est la consultation individuelle au cours de laquelle un client et un conseiller certifié se rencontrent pour examiner un à un les détails du budget du client et dresser un budget efficace, compte tenu de ses dettes courantes et de ses futurs objectifs financiers. La consultation individuelle est offerte gratuitement au public par l'entremise d'agences caritatives de conseils en matière de crédit sans but lucratif.[17]

---

17 Les agences sans but lucratif perçoivent habituellement les personnes qui veulent une consultation individuelle comme étant des « consommateurs à leur première utilisation ». Ce sont donc des personnes qui reçoivent une évaluation financière, mais qui ne s'engagent pas ou ne peuvent pas s'engager dans un programme de gestion des dettes (PGD).

L'industrie des services de conseils en matière de crédit se distingue de la plupart des autres sources générales de littératie financière offertes parce qu'elle offre des séances de consultation individuelle. Les consultations de ce genre peuvent se faire au téléphone, mais elles sont plus efficaces dans une rencontre avec un conseiller certifié. Pour cette raison, la plupart des agences sans but lucratif recommandent que les clients rencontrent des conseillers, si possible. L'efficacité de ce genre de consultations s'explique par l'évaluation personnalisée des dépenses mensuelles réelles de la personne et par les solutions budgétaires précises que propose le conseiller. Par exemple, un conseiller en crédit peut dire au client quel est le montant exact de revenu mensuel dont il dispose pour l'épicerie et l'alimentation compte tenu des paiements à faire pour rembourser ses dettes et de la somme à épargner pour atteindre des objectifs financiers à long terme comme un versement initial pour l'achat d'une habitation. Bien que d'autres ressources comme les calculatrices financières puissent communiquer le même genre de solutions, elles n'ont pas le même effet de responsabilisation qu'une consultation individuelle.

Les ressources de littératie financière telles que les calculatrices financières sont efficaces auprès de clients proactifs qui se servent de ces outils pour combler leurs besoins budgétaires. Toutefois, les ressources d'éducation financière que peut utiliser à sa discrétion le client qui a besoin d'une évaluation financière complète et qui doit changer considérablement son régime de dépenses ne sont pas toujours efficaces, car personne ne responsabilise ce client l'égard de ses habitudes de dépenses. Parce que les séances de consultation individuelle obligent le client à s'asseoir en face du conseiller en crédit certifié et à discuter de chacune de ses dépenses, le conseiller l'aide à percevoir son profil financier (ce qui peut être très difficile), à évacuer toute la charge émotive qui entrave son processus décisionnel et lui propose de véritables solutions. Ce processus contribue à dissoudre la crainte que peut ressentir le client en matière de finance et remplace ce sentiment par un sentiment de sécurité et d'indépendance grâce à des solutions que le client peut appliquer au quotidien. En faisant cela, le conseiller aide le client à se défaire des sentiments négatifs que bien des gens éprouvent lorsqu'ils parlent ou s'occupent de leurs finances.

La consultation individuelle est une approche axée sur la « participation » qui confère des compétences en gestion financière personnelle efficaces, de sorte que la personne et la famille peuvent gérer leurs choix financiers quotidiens. Une bonne compréhension de l'influence et de l'importance des décisions financières à long terme, et notamment du crédit et de l'endettement, est nécessaire pour une saine gestion quotidienne des finances d'un ménage; la consultation financière individuelle vise à aider le client à acquérir ce niveau de compréhension de ses finances.

2.2 Les calculatrices financières

Un certain nombre de calculatrices financières sont à la disposition des gens dans les agences sans but lucratif; certaines d'entre elles servent à calculer le temps qu'il faut pour rembourser une dette de carte de crédit ou une hypothèque, ou pour épargner en vue d'un objectif financier à long terme. Ces outils financiers complémentaires servent à aider les utilisateurs à formuler des objectifs financiers réalistes, à faire des plans de dépenses et à dresser des budgets, de même qu'à trouver quels changements financiers ou budgétaires doivent être faits pour atteindre des objectifs financiers futurs. Par exemple, dans le cas d'une calculatrice financière pour dette de carte de crédit, l'utilisateur entre certaines données financières telles que le montant de la dette sur une carte de crédit en particulier, le taux d'intérêt appliqué et les mensualités moyennes versées en remboursement de cette dette. Selon l'information fournie, la calculatrice peut indiquer à l'utilisateur le temps qu'il faudra pour rembourser entièrement la dette de carte de crédit ou le montant des mensualités à verser pour rembourser totalement la dette dans un certain délai.

Les calculatrices financières sont disponibles sous forme d'appareils concrets, c'est-à-dire des calculatrices de poche offertes gratuitement dans les agences sans but lucratif, ou sous forme d'outils en ligne dans divers sites Web de gestion financière, y compris sur les sites des agences sans but lucratif.

2.3 Les outils de suivi budgétaire

Les outils de suivi budgétaire sont des outils financiers qui aident les utilisateurs à surveiller leurs dépenses en exigeant qu'ils prennent note de toutes leurs dépenses quotidiennes, y compris les petits achats tels que les cafés, les journaux et la gomme à mâcher. Ces outils servent à aider les utilisateurs à devenir plus conscients de leurs dépenses afin qu'ils réduisent les achats superflus. Les agences sans but lucratif offrent gratuitement des brochures de suivi budgétaire au grand public.

Des programmes de suivi budgétaire sont également disponibles sur le site Web des agences sans but lucratif, et ils sont téléchargeables sur un téléphone mobile. Ces outils de suivi budgétaire peuvent être programmés pour calculer les dépenses mensuelles totales de l'utilisateur et pour lui indiquer le montant qu'il peut dépenser chaque jour s'il veut atteindre des objectifs financiers précis dans les délais souhaités.[18] L'avantage d'un outil de suivi budgétaire téléchargeable tient au fait qu'il permet aux utilisateurs de contrôler leurs dépenses sur-le-champ et les avertit instantanément des conséquences de leurs dépenses sur le budget du ménage à la fin du mois et sur le délai nécessaire pour atteindre leurs objectifs financiers. Des frais s'appliquent aux options de chargement sur téléphone mobile, mais l'utilisation d'un programme de suivi budgétaire en ligne est gratuite pour tous les utilisateurs.

18 Le Piggy Pal accessible à piggypal.ca est un exemple d'outil de suivi budgétaire téléchargeable. Ce programme permet aux utilisateurs d'entrer leur profil financier, leur budget, leurs dettes et leurs objectifs financiers, et il indique comment certains achats influent sur leur budget.

2.4 Les séminaires et les ateliers d'éducation financière

Il existe également des présentations sur les finances personnelles traitant de certains problèmes de gestion budgétaire. Ces séminaires sont présentés à divers organismes professionnels et administratifs, y compris à des sociétés privées, à des associés professionnels et à des agences municipales ou provinciales ainsi qu'à des groupes communautaires, des écoles secondaires, des collèges et des universités, des centres de réadaptation, des centres d'hébergement et des hôpitaux. Ces ateliers et séminaires sont offerts gratuitement aux organismes sans but lucratif et moyennant un don quand il s'agit de sociétés privées.

Le tableau 3 mentionne les divers séminaires et ateliers qu'offre actuellement une agence de bienfaisance sans but lucratif et décrit brièvement chacun.

Tableau 3 : Séminaires et ateliers offerts par Credit Canada

Séminaire	Contenu
Séminaire sur la gestion et la préparation d'un budget	• Importance de l'épargne en vue des besoins et des urgences et stratégies d'épargne • Stratégie en vue d'établir et d'atteindre des objectifs financiers • Jeu-questionnaire sur les coûts du crédit • Les 10 règles de la gestion et de la préparation d'un budget • Comment dresser un budget réaliste • Agences d'évaluation du crédit, dossier de crédit et cotes de solvabilité • Éléments à comparer dans le choix d'une carte de crédit; usage approprié du crédit; et signes avant-coureurs de difficultés financières
Séminaire Argent 101 pour élèves et étudiants Un séminaire donné en classe à des élèves de niveau secondaire	• Ce que représente l'argent • Modalités et importance du crédit • Types de crédit • Signes avant-coureurs de problèmes de crédit • Agences d'évaluation du crédit, dossier de crédit et cotes de solvabilité • Les 10 règles fondamentales de la gestion budgétaire
Les avantages de la gestion budgétaire	• Importance de l'épargne en vue des besoins et des urgences, et stratégies d'épargne • Stratégie en vue d'établir et d'atteindre des objectifs financiers • Les 10 règles de la gestion et de la préparation d'un budget • Comment dresser un budget réaliste • Comment établir une cote de solvabilité : agences d'évaluation du crédit, dossier de crédit et cotes de solvabilité • Usage des cartes de crédit : droits et responsabilités • Éléments à comparer dans le choix d'une carte de crédit • Comprendre vos droits de consommateur
Survivre à des temps difficiles	• Les 10 règles de la gestion et de la préparation d'un budget • Importance de l'épargne en vue des besoins et des urgences et stratégies d'épargne • Stratégie en vue d'établir et d'atteindre des objectifs financiers • Comment dresser un budget réaliste • Agences d'évaluation du crédit, dossier de crédit et cotes de solvabilité (Qu'arrive-t-il lorsque je ne peux pas payer?) • Comment traiter avec les créanciers et les agents de recouvrement • Comprendre vos droits de consommateur
Établir une stratégie pour atteindre des objectifs financiers	• Importance de l'épargne en vue des besoins et des urgences et stratégies d'épargne • Conseils utiles pour l'établissement et le respect d'un budget efficace • Règles élémentaires de gestion budgétaire • Comment fonctionne le système d'évaluation de la solvabilité et qu'arrive-t-il lorsque les paiements sont en retard?
Survivre à une mise à pied	Sujets couverts dans le séminaire « Survivre à des temps difficiles » auxquels s'ajoutent les suivants : • Attention à l'arnaque en matière d'emploi • Conseils sur la manière de retourner au travail plus tôt • Conseils sur la manière de trouver de l'argent
Les enfants et l'argent Cet atelier s'adresse aux parents et aux enfants de 2 à 13 ans	• Les 10 étapes de base de la responsabilisation des enfants face à l'argent • Ce qu'il faut enseigner à vos enfants au sujet de l'argent • Mon programme de dépenses : enseignez aux enfants comment faire le suivi de leurs dépenses, quelle est la valeur de l'argent et comment faire un budget
Les couples et l'argent	• Les 10 règles de base de la gestion budgétaire; les assises d'une saine gestion budgétaire • Les attitudes face à l'argent; un exercice qui révèle le niveau de compatibilité financière des couples et s'intéresse aux opinions individuelles sur l'argent • Échelle de communication financière du couple; révèle le niveau de compatibilité financière des couples et s'intéresse à la communication entre conjoints • Les couples font un jeu-questionnaire sur les coûts du crédit

2.5 Brochures, dépliants et feuilles de conseils

Il existe des brochures, des dépliants et des feuilles de conseils sur une grande variété de sujets relatifs à la saine gestion de l'argent et au remboursement des dettes. Certaines agences traitent de sujets et offrent des brochures plus spécialisées que d'autres, mais toutes offrent de l'information structurée sur la gestion budgétaire personnelle habituellement sur leur site Web et parfois sur support papier.

2.6 Les planificateurs budgétaires

Les planificateurs budgétaires sont des feuilles de travail sur lesquelles sont mentionnées toutes les dépenses pertinentes que fait régulièrement un ménage. Ils servent à aider les utilisateurs à organiser, équilibrer et comprendre leur revenu et leurs dépenses, et à prendre de bonnes décisions financières dans leurs efforts en vue d'atteindre leurs objectifs. Ils obligent à faire une liste de toutes les dépenses mensuelles du ménage pour repérer les postes du budget qui peuvent être ajustés afin d'épargner en vue d'atteindre de futurs objectifs financiers. Ces planificateurs sont offerts gratuitement habituellement sous forme d'une feuille de travail téléchargeable ou dans une brochure de gestion financière gratuite.

2.7 L'encadrement financier

À l'instar des séances de consultation individuelle, les séances d'encadrement financier consistent à travailler directement avec la personne et à tenir compte de son profil financier complet, y compris son budget courant et toute dette impayée. Mais surtout, l'encadrement financier s'intéresse aux attitudes et aux comportements qui amènent les gens à prendre leurs décisions financières. Donner des connaissances théoriques sur la gestion financière est un aspect fondamental de l'encadrement financier, mais la caractéristique la plus importante de ces programmes est l'attention qu'on y accorde aux motivations émotionnelles et viscérales qui incitent à mal gérer son argent. L'encadrement financier complète la consultation individuelle au moyen de manuels et d'exercices spéciaux que le client doit faire pour corriger les facteurs émotifs et les attitudes influant

sur ses dépenses. Malheureusement, aucune évaluation n'a été faite en vue de comparer l'efficacité de l'encadrement financier à celle des consultations individuelles.

Certaines activités de littératie financière reflètent un manque de compréhension que les gens gèrent leurs finances de façon émotive plutôt que rationnelle. Cela signifie que les comportements et agissements qui incitent les gens à s'endetter plus qu'ils ne peuvent rembourser ne résultent pas d'un manque de compréhension des effets néfastes de l'endettement et de la surconsommation. Ce sont des impulsions émotives et très viscérales qui amènent les gens à prendre des décisions financières inappropriées malgré leur compréhension théorique du fait qu'il est néfaste de compléter son revenu avec du crédit. Des études ont montré que des facteurs émotifs sont fortement associés aux dépenses de consommation des débiteurs (Wiener et coll., 2005, 361 et 365). Malheureusement, les activités de formation en littératie financière qui ne s'intéressent pas aux impulsions incitant à prendre de mauvaises décisions financières ont peu d'effet sur les habitudes de dépenses et les comportements des débiteurs consommateurs.

Certaines agences sans but lucratif telles que les agences membres de l'OACCS offrent de l'encadrement financier. L'une d'entre elles en offre sous la forme de six séances personnalisées qui peuvent être réparties sur une période d'un an. Chaque séance coûte 120 $, le paiement pouvant être fait à chaque séance ou, d'avance, pour la série complète. Les utilisateurs qui paient d'avance épargnent 120 $ car on leur fait un prix global réduit, de 600 $.

3. Littératie financière et secteur canadien des agences de conseils en matière de crédit à but lucratif

Lorsque l'industrie des services de conseils en matière de crédit s'est initialement formée, les seuls acteurs étaient des fournisseurs caritatifs de services de conseils en matière de crédit sans but lucratif. Voilà environ 10 ans, toutefois, ont fait leur entrée sur le marché de nouvelles agences à but lucratif dont l'objectif est de fournir aux clients des services de consolidation et de règlement de dettes (Uribe et Tait, 2007, 16), mais parce que ces

agences ne sont pas des organismes de bienfaisance enregistrés, les créanciers ne les ont pas financées par des dons. Ces agences ont donc pour seule source de revenus les frais que paient les clients.[19] Le tableau 4 donne un aperçu des principales différences entre les agences à but lucratif et les agences sans but lucratif.

Tableau 4 : Comparaison entre les agences à but lucratif et les agences sans but lucratif

Caractéristique	Agences à but lucratif	Agences sans but lucratif (organismes de bienfaisance)
Financement	Aucun financement	Dons, provenant surtout des programmes de gestion des dettes
Législation	Aucune législation fédérale ou provinciale formelle; la *Loi sur les agences de recouvrement* s'applique pour les agences qui administrent des comptes en fiducie	Aucune législation fédérale ou provinciale formelle; la *Loi sur les agences de recouvrement* s'applique pour les agences qui ne sont pas membres de l'OACCS et qui administrent des comptes en fiducie; la réglementation de l'OACCS s'applique aux agences membres de l'OACCS uniquement.
Accréditation	Aucune exigence de programme	Obligatoire
Certification des conseillers	Aucune exigence de programme	Obligatoire pour l'OACCS et la CACCS; récemment rendue obligatoire pour le CCC[20],
Partenariats dans la communauté	Aucune donnée n'indique la cohérence dans ce domaine	Composante importante des programmes et des services offerts

Il n'existe encore aucune législation fédérale ou provinciale régissant les activités des agences à but lucratif, mais la plupart de celles qui exercent leurs activités au Canada sont des membres inscrits de la Canadian Association of Independent Credit Counselling Agencies (CAICCA) (Uribe et Tait, 2007, 16). La CAICCA dresse donc une liste cohérente des agences à but lucratif inscrites exerçant leurs activités au pays. Étant donné que la CAICCA impose certaines exigences d'inscription ainsi qu'un code de déontologie, le présent document s'intéresse aux activités de littératie financière des agences à but lucratif qui sont

19 Pour les programmes de gestion des dettes (PGD), les agences à but lucratif appliquent des frais de montage calculés en fonction de la dette totale impayée du débiteur, du nombre de créanciers concernés et de la durée du programme. Les frais initiaux sont d'environ 5 à 15 % de la dette totale consolidée du client. Les agences à but lucratif offrent également des programmes de règlement de dettes aux termes desquels le montant total de dettes impayées est renégocié à la baisse, moyennant un forfait. Les frais applicables à ces programmes sont d'environ 1 000 $.

20 Correspondance par courriel du 1er décembre 2010 entre l'auteur et Pat White, chef de la direction de Conseil de crédit du Canada.

des membres inscrits de la CAICCA.[21] Lorsque ces agences ont été contactées par l'auteur, bon nombre d'entre elles ont affirmé qu'elles n'offraient aucune ressource de littératie financière; toutefois, celles qui en offraient offraient gratuitement des conseils financiers, des consultations et des liens utiles.

3.1 Des services gratuits de conseils financiers et de consultation

Lorsqu'ils ont été contactés, les représentants de quelques agences membres de la CAICCA ont indiqué qu'ils offraient gratuitement des conseils financiers à toute personne qui communiquait avec leur agence respective. Ils ont également précisé qu'ils enseignaient aux clients comment gérer leur budget et le suivre. Le service de consultation qu'offrent ces agences vise surtout à préparer des plans de remboursement de dettes,[22] ce qui signifie que l'analyse des enjeux financiers servant à la préparation d'un plan de remboursement de dettes est considérée comme étant de la consultation. De surcroît, certaines agences à but lucratif recommandent parfois les personnes qui les appellent pour obtenir des conseils sur des enjeux financiers personnels précis à des conseillers financiers professionnels tels que des conseillers en placement de banques.

3.2 Des liens utiles

Certaines agences à but lucratif ont des sites Web sur lesquels figurent des liens dirigeant les utilisateurs vers des sources d'information sur des bureaux de l'État, sur les faillites, sur les responsabilités des cosignataires, sur les rapports de solvabilité et sur les prêts sur salaire ainsi que des liens vers des groupes, tels que Habitat for Humanity Manitoba, qui peuvent aider certains utilisateurs. Une agence à but lucratif en particulier invite les utilisateurs à se rendre sur un site Web appelé *Money Management 101*, qui offre même d'envoyer par la poste un « cours intensif » sur la gestion budgétaire à de jeunes adultes disposés à l'acheter moyennant la somme de 27 $. L'information présentée sur ce site Web

---

21 La CAICCA n'accepte que les agences autorisées et cautionnées par l'État. Son code de déontologie comprend des dispositions générales sur la conduite que la CAICCA exige de ses membres, et notamment sur le niveau de service qu'ils procurent, sur leurs obligations envers les clients, sur le traitement des clients et sur leur collaboration à l'amélioration de la réglementation du secteur.

22 Affirmation fondée sur des renseignements fournis par des représentants d'agences membres de la CAICCA.

semble légitime et complète, mais elle provient d'une organisation américaine. Il y est mentionné : « Nous avons lancé Money Management101.org pour aider les jeunes américains à acquérir des compétences de base en matière d'argent. ». La plupart des renseignements fournis sur ce site sont valables pour des Canadiens simplement parce qu'ils portent sur des questions et des compétences générales en gestion budgétaire. Toutefois, le fait qu'il s'agisse d'un site américain peut influer sur la qualité de l'information dans un contexte canadien.

4. Efficacité des activités de littératie financière

4.1 Consultations en matière d'insolvabilité

D'après l'*Instruction* qui a été ajoutée à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* en 1992, avant qu'un débiteur puisse déclarer faillite ou déposer une proposition de consommateur, un syndic de faillite doit évaluer sa situation financière et lui proposer les diverses options qui lui permettraient de régler ses dettes. Si le débiteur choisit de faire faillite ou de faire une proposition de consommateur, il est tenu d'assister, au cours de la période de neuf mois précédant l'acquittement de la dette, à deux séances de consultation[23], chacune devant durer de 30 à 60 minutes (Schwartz 2005, 1). Si le débiteur choisit de ne pas assister à ces séances, l'acquittement de la dette ne lui sera pas accordé.

La première séance de consultation à laquelle les personnes insolvables désirant faire faillite ou déposer une proposition de consommateur doivent assister est appelée : « Éducation en matière de consommation et de crédit ». Les leçons apprises à cette première séance sont censées aider le client à mieux comprendre ses points forts et ses points faibles en gestion budgétaire. Au cours de cette séance, un conseiller qualifié présente au débiteur de l'information sur la gestion budgétaire, sur les dépenses et les pratiques de magasinage, sur les signes avant-coureurs de difficultés financières, ainsi que sur l'obtention et l'utilisation appropriée du crédit (ibid.). Selon *l'Instruction nº 1R2* de la

23 Selon l'*Instruction* modifiée, « consultations » s'entend de l'aide et de l'éducation données à un failli ou à une personne liée au failli, ou un débiteur consommateur, sur la saine gestion financière. Pour une définition complète, se reporter à l'appendice I.

Loi sur la faillite et l'insolvabilité, un conseiller qualifié s'entend d'un conseiller indépendant autorisé par le syndic, un syndic, un administrateur de propositions de consommateur, ou un employé d'un syndic qui possède la compétence et les qualifications nécessaires pour donner des consultations financières à un débiteur, un débiteur consommateur, un failli ou à un membre de sa famille (ibid.).

La seconde séance de consultation est appelée : « Recensement des obstacles à la solvabilité et à la réhabilitation ». Pour commencer, un conseiller qualifié fait le suivi de la première séance de consultation et évalue si le client met en pratique les leçons apprises. Au cours de cette seconde séance, le conseiller doit aider le débiteur à comprendre, le cas échéant, les causes non budgétaires qui ont contribué à son insolvabilité et le sensibiliser à l'existence de ressources qui peuvent l'aider à atteindre une stabilité financière. La seconde séance de consultation est également une occasion pour le conseiller d'examiner les habitudes de consommation et de gestion financière du client débiteur, et de l'aider à mettre au point un plan d'action financier qui mènera à sa réhabilitation financière (ibid., 2).

En principe, les séances de consultation obligatoires données en cas de faillite ou d'insolvabilité du consommateur sont censées être de brefs cours rectificatifs en planification financière et en crédit ménager, mais ce n'est pas toujours le cas (ibid.). Dans les faits, ces séances sont souvent des manières de rester en contact avec les débiteurs, de leur donner des conseils généraux en gestion budgétaire et financière, et de répondre à leurs questions ou préoccupations en ce qui a trait à la faillite ou au processus de dépôt d'une proposition de consommateur (ibid.).

4.2 Le récidivisme

Il est assez difficile d'évaluer l'efficacité des ressources de littératie financière, surtout parce que les publications et les études consacrées à ce sujet sont peu nombreuses, possiblement tendancieuses et, par conséquent, incohérentes dans leurs résultats. Toutefois, on sait que les taux actuels de récidivisme ou de déclarations de faillite répétées

et de demande de services de consultation en crédit (PDG) sont de 10 % et de moins de 1 %, respectivement.[24]

Les clients qui participent à un programme de gestion des dettes (PGD) par l'entremise d'une agence membre de l'OACCS reçoivent des séances intensives de consultation financière de même que des services d'administration de leur dette non garantie impayée. Les services de consultation que reçoivent alors les clients relativement à la gestion de leurs finances personnelles peuvent, en partie, expliquer le faible taux d'utilisation répétée des services de consultation en crédit. Les clients qui se prévalent d'un PGD doivent toutefois avoir un revenu disponible suffisant pour adhérer à un tel programme et pour le poursuivre; sinon, ils doivent chercher d'autres options offertes aux personnes insolvables. La situation économique des clients qui participent à un PGD est donc meilleure que celle des consommateurs qui déclarent faillite, ce qui peut expliquer l'écart entre les taux de réutilisation des PGD et de faillite répétée. Malheureusement, peu d'études appliquant un schéma expérimental ou quasi expérimental ont vérifié directement dans quelle mesure l'information en littératie financière permet d'éviter les propositions de consommateur, les faillites et les déclarations répétées, et dans quelle mesure elle favorise de saines habitudes d'épargne et de dépense.

4.3 L'offre de ressources en littératie financière

À l'heure actuelle, au Canada, les agences à but lucratif et sans but lucratif offrent des ressources en littératie financière, et la plupart de ces agences sont membres d'associations qui régissent leurs activités. Un organisme sans but lucratif ne peut être constitué à ce titre que si son revenu net sert l'intérêt public plutôt que de profiter à ses administrateurs. La *Loi sur les corporations canadiennes* (Partie II, art. 154—*Corporations sans capital-actions*) stipule qu'un organisme sans but lucratif doit être créé en un corps constitué aux fins de poursuivre des objets d'un caractère national, patriotique, religieux, philanthropique, charitable, scientifique, artistique, social, professionnel ou sportif. Pour qu'une corporation

24 Présentation en mai 2010 au Groupe de travail sur la littératie financière.

soit un organisme sans but lucratif constitué en vertu de la loi, elle ne peut pas procurer d'avantages financiers à ses membres.

Les corporations sans but lucratif au profit du public sont obligées d'avoir des activités servant surtout l'intérêt public. Leurs sources de revenus peuvent comprendre des dons du public ou de sociétés, des subventions de l'État, du financement contractuel et des programmes ou activités rémunérés. Les agences de conseils en matière de crédit sans but lucratif sont obligées par la loi d'utiliser leurs revenus et le financement dont elles disposent pour des activités d'éducation financière et pour des projets qui servent le public alors que les agences à but lucratif n'ont pas cette obligation. Leurs associations respectives, soit la CACCS, l'OACCS et le CCC par exemple, règlementent leurs activités afin qu'elles servent l'intérêt public, et c'est à cette condition qu'elles peuvent conserver leur statut de membre. Si les agences sans but lucratif ne menaient pas d'activités de littératie financière au profit de la communauté, elles risqueraient de perdre leur statut de membre de leur association respective, ce qui leur ferait perdre leur réputation, la protection que leur confère la loi, le soutien d'un organisme qui les représente et peut-être leur statut d'organisme de bienfaisance.

Les agences à but lucratif ne reçoivent aucune forme de rémunération pour mettre à la disposition des clients des ressources et des compétences en littératie financière alors que les agences sans but lucratif doivent faire profiter la communauté de leurs revenus. Plus précisément, les agences sans but lucratif doivent procurer de l'information en littératie financière à toute personne qui en désire afin de conserver leur statut de membre de leurs associations respectives et d'organismes sans but lucratif. De ce fait, les agences sans but lucratif font plus d'efforts pour procurer de l'information en littératie financière aux particuliers. Généralement, les agences à but lucratif veulent surtout augmenter le nombre de leurs PGD (afin d'accroître leurs revenus); en conséquence, elles ne font généralement que peu d'efforts pour offrir des ressources en littératie financière.

4.4 Opinion des clients sur les ressources en littératie financière

Étant donné que les agences sans but lucratif ont davantage d'activités consistant à offrir des ressources en littératie financière que les agences à but lucratif, elles ont également tendance à s'engager davantage dans des activités de recherche visant à vérifier comment l'information de littératie financière qu'elles offrent est perçue par leurs clients. Par exemple, Credit Canada est une agence sans but lucratif qui donne des séminaires et des ateliers éducatifs par l'entremise de son service d'éducation. À la fin de chaque atelier ou séminaire, l'animateur distribue un questionnaire d'une page à tous les participants afin qu'ils y indiquent comment ils ont perçu le cours et quelles améliorations peuvent y être apportées. Les données collectées sur les formulaires d'évaluation remplis par les participants aux activités de Credit Canada de janvier à avril 2010 ont été enregistrées et classées. Ces formulaires d'évaluation remplis donnent une idée de ce que pensent les clients des ressources de littératie financière du secteur.[25]

4.4.1 Les résultats des évaluations faites par les clients

De janvier à avril 2010, Credit Canada a recueilli un total de 795 formulaires d'évaluation remplis par des clients. Ces formulaires avaient été distribués à la fin de chaque séminaire financier donné par le service d'éducation de Credit Canada. On avait demandé aux participants de remplir ces formulaires afin d'améliorer le séminaire. Il leur fallait évaluer sur une échelle de 1 à 5 (1 = mauvais; 2 = moyen; 3 = au-dessus de la moyenne; 4 = bon; 5 = excellent) les aspects suivants :

- contenu de la présentation
- qualité de la présentation
- question/discussion
- opinion globale sur le séminaire
- influence sur les futures décisions financières
- à recommander à des tiers
- matériel présenté

25 Dans l'évaluation des résultats d'un sondage, il faut être conscient des imperfections des données et tenir compte de la subjectivité des clients. Parfois, les clients donnent des réponses positives sur des questionnaires de rétroaction en raison de contraintes de temps. Il peut également arriver qu'ils fassent une évaluation positive parce qu'ils ressentent une pression sociale, lorsque l'organisation qui recueille le questionnaire rempli est celle qui donne l'atelier.

D'un point de vue statistique, un résultat de 4 ou 5 est considéré comme positif, tandis qu'un résultat de 1, 2 ou 3 est négatif.

Dans l'ensemble, les questionnaires semblent indiquer que les participants et les clients de ces ateliers de littératie financière trouvent ces activités assez positives et efficaces.[26] Le tableau suivant indique les résultats obtenus en pourcentage pour les sept aspects évalués.[27]

Tableau 5 : Évaluation par les clients d'un séminaire ou d'un atelier de Credit Canada

	Résultat positif (%)	**Résultat négatif** (%)
Contenu de la présentation	96,68	3,32
Qualité de la présentation	95,42	4,58
Question/discussion	94,14	5,86
Opinion globale sur le séminaire	93,04	6,96
Influence sur les futures décisions financières	91,55	8,45
À recommander à des tiers	92,36	7,64
Matériel présenté	93,22	6,78
*Résultat de 4 ou 5 †Résultat de 1, 2 ou 3		

Plus de 90 % des réponses reçues étaient favorables pour tous les aspects évalués. Bien que ces données soient imparfaites du fait qu'elles se fondent sur une seule des activités de littératie financière (les séminaires ou ateliers financiers) menées par une seule agence caritative sans but lucratif, elles donnent une indication favorable révélant que les activités de littératie financière sont, pour la plupart, bien appréciées des clients.

Fait intéressant, l'aspect qui a obtenu le pourcentage le plus élevé d'évaluations négatives est l'influence du séminaire sur les futures décisions financières des répondants. Comme

26 Credit Canada a fourni les questionnaires d'évaluation qu'elle avait recueillis de ses clients entre janvier et avril 2010.

27 Ces pourcentages ont été rajustés pour tenir compte de l'ensemble des réponses reçues pour chaque aspect. Les sept aspects n'ont pas tous été évalués par les 795 répondants.

nous l'avons mentionné plus haut, une interaction individuelle avec un conseiller est un facteur déterminant dans la réorganisation des finances d'une personne. Il s'agit d'un processus assez pénible que les gens cherchent à éviter. Lorsque personne ne responsabilise le client, celui-ci réussit généralement à garder ses vieilles habitudes dans ses dépenses et dans ses modes de financement comme dans le reste. Les répondants auxquels est attribuable l'augmentation des résultats défavorables en étaient peut-être conscients et savaient que les leçons apprises dans des séminaires de littératie financière auraient peu d'effet sur leurs futures décisions financières. Le chiffre n'est pas très élevé, mais il révèle que l'influence globale des séminaires sur les futures décisions financières des participants pourrait être améliorée.

4.5 Évaluation scientifique de l'éducation en littératie financière donnée par les agences de conseils en matière de crédit

Un rapport d'analyse des résultats du projet-pilote d'une durée de 18 mois appelé « Making Sense of Cents » mené par la Coalition for Consumer Bankruptcy Debtor Education donne à entendre que la formation en littératie financière est efficace (Wiener et coll. 2005, 364). Ce rapport conclut que les résultats obtenus par les débiteurs ayant suivi un cours de formation en gestion financière reflètent une importante amélioration de leurs connaissances relatives à ce qui est pertinent ou inapproprié en matière de dépenses, d'épargne et de crédit (ibid., 362). Qui plus est, les connaissances en gestion financière de ces débiteurs se sont affinées après la formation, et ils se sont montrés plus résistants face aux dépenses superflues que les débiteurs qui n'avaient pas reçu de formation et les personnes qui n'étaient pas des débiteurs (ibid.). Bien que les participants à cette étude aient été des débiteurs résidant aux États-Unis, les résultats peuvent être considérés comme un indicateur de l'efficacité potentielle de la littératie financière en général.

L'objectif de ce projet-pilote était de donner à des débiteurs une éducation en gestion financière qui les rende plus sages et avisés sur le marché de la consommation (ibid., 351). Ce projet se voulait une réponse à la présomption selon laquelle les personnes qui déclarent faillite et ne reçoivent aucune forme de soutien en gestion financière sortiront du

système de faillite dans le même état qu'elles y sont entrées et qu'elles resteront, par conséquent, captives d'un cycle d'insolvabilité et d'endettement (ibid.).

L'étude consistait à faire suivre un programme de gestion financière à plus de 600 personnes endettées résidant à New York et qui avaient demandé la protection de la loi sur la faillite (selon les chapitres 7 ou 13). Elle comparait les résultats de tests sur la littératie financière de certaines de ces personnes avec ceux de deux autres groupes, l'un composé de débiteurs n'ayant pas reçu de formation, l'autre de personnes qui n'étaient pas des débiteurs, soit un total de plus de 400 personnes réparties en trois groupes. Le groupe des débiteurs sans formation comprenait des débiteurs qui n'avaient pas demandé et n'avaient pas reçu de formation, tandis que le groupe des personnes qui n'étaient pas des débiteurs était formé de représentants du grand public qui n'avaient pas déclaré faillite. Les trois groupes ont répondu à un questionnaire préliminaire visant à vérifier leurs connaissances et leurs compétences en gestion financière; les débiteurs ayant reçu de la formation ont répondu à ce questionnaire avant de commencer leur programme en gestion financière.

Trois mois après que les débiteurs eurent reçu de la formation et terminé leur programme, les trois groupes ont été soumis à un test ultérieur identique au questionnaire préliminaire visant encore une fois à évaluer leurs connaissances et leurs compétences en gestion financière.

D'après les constats de cette étude, seul le groupe ayant reçu de la formation a montré une grande différence de niveau de connaissances entre le test préliminaire et le test ultérieur. Toutefois, il faut souligner que les débiteurs ayant reçu de la formation avaient obtenu, dans le test préliminaire, des résultats très inférieurs à ceux des débiteurs sans formation et des non débiteurs, les trois groupes ayant obtenu des résultats équivalents dans le test ultérieur pour ce qui est du niveau de leurs connaissances (ibid., 358). Cela signifie que, en dépit du handicap qu'avaient, au début de l'étude, les débiteurs ayant reçu de la formation par rapport aux autres groupes en ce qui a trait à leurs connaissances, ils avaient atteint le

même niveau que ces groupes après avoir suivi le programme en littératie financière (ibid.). Cette amélioration ne s'explique pas uniquement par le cours suivi, mais également par le fait que ceux qui ont obtenu de bons résultats au test préliminaire (et ont reçu de la formation en gestion financière par la suite) n'ont pas perdu les connaissances acquises entre le test préliminaire et le test ultérieur, comme l'ont fait ceux qui ont obtenu de bons résultats dans le groupe des débiteurs sans formation et dans celui des non débiteurs. Cela donne à entendre que les cours de littératie financière aident les gens à retenir et à affiner les connaissances en gestion financière qu'ils possèdent déjà.

Les résultats de cette étude donnent également à penser qu'il existe une corrélation positive entre le fait d'avoir suivi un programme de formation en gestion financière et le fait d'avoir moins de factures à payer, moins de cartes de crédit et des soldes de carte de crédit moins élevés. Un suivi ultérieur aux tests a révélé qu'en comparaison des débiteurs sans formation et des personnes non débitrices, on a constaté, entre le test préliminaire et le test ultérieur, chez les débiteurs ayant reçu la formation, un plus fort pourcentage de personnes sans facture impayée pour le mois précédent et qui avaient dressé un budget de ménage (ibid., 364). Non seulement les débiteurs ayant reçu de la formation avaient-ils moins de cartes de crédit que les débiteurs sans formation et les autres, mais ceux qui avaient déclaré avoir utilisé des cartes de crédit avaient un solde de carte de crédit mensuel inférieur à celui des autres groupes (ibid.).

4.5.1 Attitudes et comportement du consommateur

Les facilitateurs de cette étude ont vérifié l'attitude des participants en ce qui a trait aux dépenses superflues en présentant aux répondants quatre scénarios hypothétiques concernant des achats superflus à la fois dans le questionnaire du test préliminaire et dans celui du test ultérieur.[28] Pour chacun des quatre scénarios, on demandait aux participants de répondre à trois séries de deux questions exigeant une évaluation sur une échelle de

28 Les quatre scénarios étaient les suivants : (1) acheter une auto neuve dès que le prêt contracté pour l'auto actuelle est remboursé; (2) partir en croisière avec un ami quand le budget est serré; (3) remeubler à neuf l'appartement au complet en payant par mensualités; (4) acheter une laveuse-sécheuse même si les appareils actuels fonctionnent encore.

neuf points (chaque question avait sa propre échelle dont les deux extrêmes étaient définis par un qualificatif verbal). La première paire de questions demandait aux participants d'indiquer quel sentiment leur inspirait l'achat mentionné (1 = désagréable, 9 = agréable) et quelle était l'intensité du sentiment lié à la décision d'acheter (1 = peu important, 9 = important). La deuxième série de questions demandait aux participants d'indiquer quel sentiment l'achat mentionné inspirerait à leurs amis ou à leur famille (1 = désagréable, 9 = agréable) et dans quelle mesure leur avis influait sur la décision du participant d'acheter (1 = peu important, 9 = important). La dernière série de questions demandait aux participants d'indiquer le degré de contrôle qu'ils estimaient avoir sur l'achat mentionné (1 = aucun contrôle, 9 = contrôle total), et enfin quelle était la probabilité qu'ils fassent cet achat (1 = improbable, 9 = très probable).

Du point de vue des attitudes, les participants à l'étude dont les résultats élevés signalaient qu'ils estimaient être maîtres d'eux ont moins manifesté l'intention de faire des achats superflus que ceux qui avaient, sur ce point, des résultats faibles (Wiener et coll. 2005, 359). L'étude a également montré que ceux qui estimaient avoir peu de maîtrise semblaient plus influencés dans leurs achats par des attitudes positives et des pressions sociales, et ces facteurs annonçaient une intention plus marquée de faire des achats superflus (ibid., 364). Par contre, les personnes qui estimaient avoir une bonne maîtrise sur leurs dépenses n'étaient pas insensibles aux normes sociales, mais leurs propres sentiments à l'idée de faire des achats superflus influençaient moins leurs décisions d'achat que chez ceux qui estimaient avoir peu de maîtrise (ibid., 359). Cela révèle que le contrôle qu'une personne estime avoir sur ses dépenses et sur sa situation financière globale a une influence considérable sur ses intentions de faire des dépenses superflues. Ainsi, un aspect important des activités de littératie financière pourrait consister à inculquer au client un sentiment plus marqué de contrôle sur sa situation financière, et surtout sur ses dépenses superflues, et à s'intéresser non seulement à l'attitude du client ou du participant, mais également à celle des personnes importantes dans sa vie (ibid., 364).

5. L'évolution des services de conseils en matière de crédit : conséquences pour la littératie financière

De manière générale, l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit jouit d'une bonne réputation en tant qu'industrie axée sur la communauté et véritablement engagée à améliorer la santé financière des Canadiens qui ont du mal à joindre les deux bouts. Cette réputation s'appuie sur le modèle traditionnel de services de conseils en matière de crédit emprunté au premier bureau de conseil en crédit au Canada. Cependant, avec l'arrivée de nouveaux concurrents dans le domaine des services de conseils en matière de crédit au Canada, un nouveau modèle de fonctionnement émanant des fondements mêmes de l'industrie canadienne a été adopté. Ce changement a rendu nécessaire le réexamen attentif des opérations et de la qualité des services offerts par l'ensemble de l'indusrie. Cette vigilance accrue a fait en sorte que certains groupes représentant les consommateurs et certains analystes du domaine financier ont remis en question la capacité générale de l'indusrie à transmettre l'information en littératie financière de manière à influencer positivement la santé financière des Canadiens les plus démunis. Les analystes ont également remis en question la participation des créanciers au financement de l'éducation financière visant à réduire la dette des consommateurs.

5.1 Soutien des créanciers en matière de littératie financière

À titre de sources de financement pour les ressources en littératie financière, les créanciers jouent un rôle central dans les agences caritatives sans but lucratif des services de conseils en matière de crédit. Ils accordent ce financement soit au moyen d'un montant forfaitaire versé à un projet particulier de littératie financière ou par l'entremise de programmes de gestion des dettes (PGD).[29]

Le secteur des services de conseils en matière de crédit a fait l'objet dernièrement de critiques à l'égard de la participation des créanciers au financement des projets d'éducation financière des agences caritatives de conseils en matière de crédit, en faisant valoir qu'en

29 Pour en savoir plus sur la manière dont les créanciers accordent un financement par l'entremise des PGD, veuillez consulter la section 1.1 de l'appendice IV.

raison des intérêts prélevés sur les comptes en souffrance, les créanciers font plus de profits lorsque les emprunteurs reportent à plus tard le règlement de leur solde. Par conséquent, on pourrait mettre en doute la volonté des créanciers de financer des projets (en grande partie des PGD) visant à réduire le montant d'intérêts qui leur est dû.

Afin d'en savoir davantage sur cette question, l'auteur a contacté un représentant d'une des principales banques canadiennes qui a accepté de formuler des commentaires de façon confidentielle.[30] Ce représentant a expliqué que même si les soldes impayés garantissent aux créanciers des revenus en intérêts, ces derniers ne veulent pas de clients qui dépensent excessivement au point d'avoir des paiements en souffrance. En effet, la gestion des comptes de ces clients nécessite plus de temps et de ressources que celle des comptes des clients qui paient de manière régulière et dans les délais. De plus, parce qu'au Canada aucuns frais de retard ne peuvent être imposés lorsque les clients n'effectuent pas les paiements exigés,[31] les créanciers canadiens n'ont aucun intérêt à ce que les clients aient des paiements en souffrance.[32]

Le représentant a expliqué que les créanciers tirent profit des investissements consentis dans la formation en littératie financière parce que la gestion des clients qui connaissent des difficultés financières est plus coûteuse. Les consommateurs bien informés sont de meilleurs consommateurs à long terme parce qu'il est plus facile de travailler avec eux et que, par conséquent, le temps et les coûts nécessaires pour gérer leurs comptes sont moins importants. Ce profit futur est ce qui motive les créanciers à appuyer les travaux et les

---

30 Cette conversation a eu lieu le 21 mai 2010.

31 Les créanciers américains exigent de leurs clients qui ont des paiements en souffrance qu'ils versent des frais de retard.

32 La formation préventive en littératie financière peut aider les consommateurs à éviter d'éventuels problèmes financiers comme d'avoir des paiements en souffrance et, s'il y a lieu, à obtenir de l'information sur les options qui s'offrent à eux en cas d'insolvabilité, savoir les PGD, les propositions de consommateur et la faillite. Ces options en matière d'insolvabilité risquent de faire perdre des profits aux créanciers, comme les intérêts versés sur les paiements en souffrance (par l'entremise des PGD) ou une partie des dettes totales (dans le cas des propositions de consommateur et de la faillite). Le représentant de la banque, cependant, n'a jamais mentionné que le fait de réduire le nombre de PGD, de propositions de consommateur ou de faillites était l'un des motifs justifiant le financement des créanciers.

programmes de formation offerts par les agences caritatives sans but lucratif. Voilà pourquoi certains créanciers sont d'avis qu'il faudrait mettre plus d'accent sur la formation préventive afin d'éviter les problèmes financiers futurs, ce qui aurait également pour effet d'augmenter le recours responsable au crédit.

5.2 Arrivée de concurrents américains dans le secteur des agences sans but lucratif

En 2006, deux importants concurrents américains ont fait leur entrée dans l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit. Les deux agences ont soumis une demande et se sont vu accorder le statut d'organisme de bienfaisance au Canada; elles peuvent donc faire concurrence aux autres agences caritatives canadiennes sans but lucratif du secteur.

Depuis que ces agences se sont jointes au secteur, un certain nombre de problèmes ont été soulevés par les clients et les créanciers. Le représentant de la banque, qui a donné à l'auteur le point de vue du créancier dans le cadre de la section précédente du présent rapport, estime que les activités des agences américaines sans but lucratif sont plus axées sur l'obtention du financement par le créancier via l'administration de PGD que sur la formation et la consultation des consommateurs visant à les aider à éviter les problèmes financiers futurs. Plutôt que d'offrir une approche personnalisée locale pour la consultation, les agences américaines proposent de la consultation générale par téléphone.

Depuis l'arrivée de ces agences américaines dans le domaine des services de conseils en matière de crédit au Canada, on a constaté une augmentation du nombre de propositions de PGD. Plus particulièrement, le représentant de la banque interrogé par l'auteur a indiqué que bien des gens qui ne devraient pas avoir recours à un PGD se sont fait conseiller d'y avoir recours par ces agences, ce qui a eu des répercussions sur leur cote de crédit. Le PGD est une bonne solution pour les personnes qui ont beaucoup de paiements en souffrance parce que dans de tels cas, le recours à un PGD peut améliorer leur cote de crédit. Cependant, pour les consommateurs qui n'ont jamais eu de paiements en souffrance, le recours à un PGD peut en réalité nuire à leur cote de crédit.

Le modèle de fonctionnement traditionnel pour les services de conseils en matière de crédit consiste à établir un budget et des plans de dépenses réalistes avec les clients; selon le représentant de la banque, ce type de service n'est tout simplement pas offert par les agences américaines. La qualité des évaluations est exclue de la consultation financière qu'elles offrent et, dans certains cas, elles ne fournissent pas suffisamment de renseignements concernant le client pour que le PGD puisse être approuvé par les créanciers. À cause de ces problèmes, les créanciers sont de moins en moins enclins à accepter les propositions de paiement soumises par l'ensemble des agences. Cela a pour objet d'empêcher les agences d'avoir recours aux PGD pour augmenter le financement, plutôt que comme outil visant à réduire les dettes des consommateurs. Selon le représentant de la banque, le taux de refus pour les agences traditionnelles est de 30 % alors qu'il est de 45 à 50 % pour les agences non traditionnelles.

La perception qu'a le public des activités des agences sans but lucratif s'est également modifiée depuis l'arrivée de ces agences américaines. Le 19 mars 2010, dans le cadre de l'émission *Marketplace* au réseau CBC, un reportage intitulé « The Debt Trap » (le piège des dettes), a été diffusé, et il mettait en lumière les pratiques des agences caritatives américaines sans but lucratif qui exercent leurs activités au Canada. L'émission *Marketplace* présente le résultat d'enquêtes sur des questions qui touchent les consommateurs canadiens. Le but de ce reportage en particulier était d'évaluer la capacité de ces agences à offrir des conseils sur la gestion financière, de l'information sur la façon de contrôler les dépenses et des recommandations sur la manière de régler ses dettes. Le reportage a révélé que les agences sans but lucratif en question n'offraient aucune information sur le mode d'établissement d'un budget, de changement des habitudes en matière de dépenses et des stratégies d'épargne.

Une des caractéristiques importantes des agences caritatives sans but lucratif traditionnelles au Canada est qu'elles sont issues du service communautaire; ainsi leur mandat est d'offrir des mesures préventives et correctives en matière de littératie financière qui visent à régler les problèmes d'instabilité financière des consommateurs.

Ces mesures comprennent l'établissement et l'examen d'un budget détaillé en présence du client. Dans le reportage « The Debt Trap », Rick Fifield, ancien président d'une agence de conseils en matière de crédit de Terre-Neuve-et- Labrador, a indiqué que le modèle américain de services de conseils en matière de crédit se limite à la consultation par téléphone dans le cadre de laquelle le client reçoit quelques conseils élémentaires et ponctuels, et un peu d'information sur les frais et ce que l'agence peut faire pour lui; il s'agit de la forme la plus élémentaire de services de conseils. M. Fifield a ajouté que de bons services de conseils en matière de crédit comprennent des activités de littératie financière au cours desquelles les clients peuvent rencontrer en personne des conseillers financiers certifiés et examiner leur budget en détail. Dans le cadre de conseils financiers adéquats, le client doit arriver à comprendre les circonstances qui l'ont amené à éprouver des difficultés financières, et ce qui doit être fait pour éviter ces difficultés à l'avenir. La meilleure façon d'y parvenir est la consultation individuelle en personne.

5.3 Efficacité globale de la formation en littératie financière

En règle générale, les créanciers, les clients et les défenseurs du modèle traditionnel de fonctionnement de l'industrie des services de conseils en matière de crédit s'entendent pour dire que la formation en littératie financière est bénéfique, voire essentielle pour accroître la capacité des Canadiens à gérer leurs finances efficacement et à assurer leur bien-être financier. Cependant, compte tenu de l'évolution de l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit, il est nécessaire de porter une attention accrue à la qualité de l'éducation financière et au type d'éducation qui permet d'obtenir le plus efficacement possible les résultats souhaités. Selon certaines études, les connaissances qu'a le consommateur du domaine financier peuvent être approfondies à l'aide d'outils de littératie financière, mais une augmentation de ces connaissances n'amène pas nécessairement la personne à prendre des décisions financières plus éclairées. Néanmoins, des constatations ont permis de conclure qu'avec une application minutieuse de théories des domaines de la psychologie et de l'éducation, les débiteurs peuvent tirer profit de l'acquisition de connaissances, de changements d'attitude et de leurs habitudes de consommation (Wiener et coll., 2005, 365). L'éducation financière ciblée peut également

inciter les ménages à faible revenu à économiser, mais malheureusement, les programmes éducatifs de ce type ne sont pas toujours accessibles pour les personnes à faible revenu (Beverly et Sherraden, 1999, 466).

6. Conclusion

Les agences sans but lucratif de l'industrie des services de conseils en matière de crédit participent plus activement aux activités visant à offrir des ressources en littératie financière que les organisations à but lucratif. En tout, les membres des trois associations régissant les agences caritatives sans but lucratif (l'OACCS, la CACCS et le CCC) ont servi 250 000 clients au pays depuis 2009. Plus particulièrement, au cours de l'exercice 2009, l'OACCS a effectué des évaluations financières complètes et a offert de la formation en gestion financière et de l'aide générale sur les questions financières à plus de 209 251 consommateurs. La somme des dettes personnelles des nouveaux cas traités par les agences membres de l'OACCS était de 1,098 milliard de dollars en 2009, et la somme des dettes administrées par l'entremise des programmes de remboursement de dettes gérés par les agences membres du CCC atteignait 148 718 386 $ entre avril 2009 et mars 2010. Ces deux montants illustrent le rôle de l'industrie des services de conseils en matière de crédit et de son apport pour le bien-être financier des consommateurs canadiens.

Dans l'ensemble, le secteur des services de conseils en matière de crédit sans but lucratif a réussi à aider près de 45 000 personnes depuis 2009 par le biais de séminaires ou d'ateliers financiers avec l'appui des agences membres de l'OACCS et du CCC. Les données d'évaluation fournies par une agence membre de l'OACCS ont révélé qu'en général, les ressources financières offertes dans le cadre de séminaires ou d'ateliers financiers sont bien accueillies par les participants. Plus de 90 % des questionnaires reçus sur l'évaluation des séminaires étaient favorables pour tous les aspects évalués. Bien que ces observations soient limitées parce qu'elles se fondent sur les séminaires et les ateliers financiers menés par une seule agence caritative sans but lucratif, elles donnent une indication favorable révélant que les activités de littératie financière sont, pour la plupart, bien appréciées par les clients.

Selon un examen des diverses ressources en littératie financière offertes par les agences et une évaluation des points de vue exprimés par les intervenants du secteur et les fournisseurs de services de conseils en matière de crédit, la consultation individuelle semble être la méthode la plus efficace en matière de littératie financière pour inciter les gens à changer la façon dont ils gèrent quotidiennement leurs finances. Son efficacité peut être attribuée à l'évaluation personnalisée des dépenses mensuelles réelles d'une personne et aux solutions budgétaires particulières offertes par le conseiller. En outre, en comparant le taux de récidive obtenu dans le cas de PGD à celui que l'on obtient dans les cas de faillite, il apparaît que la consultation individuelle offerte par les agences avec l'administration et la gestion des PGD est plus efficace que la consultation en cas de faillite pour prévenir la récidive.

Bien que d'autres ressources comme les calculatrices financières puissent engendrer les mêmes solutions, elles n'ont pas le même effet de responsabilisation qu'une consultation individuelle. Parce que les séances de consultation individuelle obligent le client à s'asseoir en face du conseiller en crédit et à discuter de chacune de ses dépenses, le conseiller l'aide à percevoir son profil financier et lui propose de véritables solutions. Ce processus aide le client à traiter avec neutralité ou à évacuer toute la charge émotive comme la crainte, qui peut entraver le processus décisionnel chez cette personne, et à remplacer ce sentiment par un sentiment de sécurité et d'indépendance grâce à des solutions que le client peut appliquer au quotidien. La consultation individuelle aide les clients à se défaire des sentiments négatifs qu'ils éprouvent lorsqu'ils parlent ou s'occupent de leurs finances, ce qui leur permet de changer d'attitude à l'égard de l'argent et de l'emprunt. L'approche axée sur la « participation » confère des compétences en gestion financière personnelle efficaces, de sorte que la personne et la famille peuvent gérer leurs choix financiers quotidiens et acquérir une bonne compréhension de l'influence et de l'importance des décisions financières à long terme, et notamment du crédit et de l'endettement.

Le recours aux moyens de communication établis par les agences sans but lucratif de l'industrie canadienne des services de conseils en matière de crédit, de même que

l'intégration de ses diverses ressources éducatives en matière de finance créées au cours des 45 dernières années semblent être une solution viable pour proposer aux consommateurs canadiens des ressources en littératie financière.

Annexe I : Glossaire

Veuillez noter que tous les termes sont définis selon le contexte des services de conseils en matière de crédit et de la littératie financière. Les définitions offertes pour ces termes dans d'autres contextes peuvent différer.

Accréditation : Évaluation rigoureuse de la capacité de l'agence à répondre aux normes de gouvernance obligatoires (conseil d'administration), élaboration de programmes généraux et conseils en crédit. À l'heure actuelle, deux programmes d'accréditation existent au Canada; ils sont offerts par l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS) et le Conseil de crédit du Canada (CCC). Les fournisseurs de services de conseils en matière de crédit n'ont pas besoin d'être détenteurs d'une accréditation pour exercer leurs activités au Canada, mais un membre de chaque agence doit suivre un cours sur le recouvrement. Essentiellement, ce cours permet aux fournisseurs de services de conseils en matière de crédit de fonctionner et d'offrir leurs services, mais leurs activités ne sont pas régies de la même manière que s'ils détenaient une accréditation.

Faillite : Processus juridique servant à protéger les débiteurs contre les activités des créanciers non garantis visant à saisir leur salaire ou à prendre toute autre mesure de recouvrement à leur égard. Cependant, les faillites n'ont aucun effet sur les droits des créanciers garantis qui détiennent une garantie valide sur la propriété du débiteur, une voiture ou une maison par exemple.

Dette à la consommation : Dette qui n'est pas une dette d'entreprise; par exemple, une dette d'achat d'automobile, un compte de carte de crédit ou de marge de crédit, ou encore un emprunt hypothécaire. La dette à la consommation ne concerne pas seulement la dette non garantie : un consommateur peut avoir des dettes garanties et non garanties. Ainsi, un consommateur peut avoir une dette à la consommation garantie sous forme d'un prêt hypothécaire ou d'une marge de crédit, mais il peut également avoir une dette à la consommation non garantie contractée avec l'utilisation de sa carte de crédit ou en ayant

eu recours au prêt sur salaire. Les agences de conseils en matière de crédit ont pour objet d'éliminer la dette non garantie totale d'un consommateur.

Proposition de consommateur : Procédure légale selon laquelle un syndic autorisé négocie au nom du débiteur en vue de rembourser une partie seulement de la dette de consommation non garantie impayée dont le montant total ne doit pas dépasser 250 000 $, exclusion faite du prêt hypothécaire.

Consultation : Selon la *Directive 1R2* de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité,* l'aide et l'éducation données à un failli ou à un membre de sa famille, ou un débiteur consommateur, sur la saine gestion financière (Uribe et Tait, 2007, 18). Cela comprend l'utilisation avisée du crédit à la consommation et les principes applicables à la tenue d'un budget, l'élaboration de stratégies visant à atteindre des objectifs financiers et à surmonter les échecs sur ce plan et, en tout temps, diriger la personne vers des services spécialisés lorsque l'insolvabilité est attribuable à une cause non budgétaire (le jeu, les toxicomanies, les problèmes conjugaux ou familiaux) (ibid., 10).

Cote de crédit : Une lettre et un chiffre qui représentent une échelle utilisée par les prêteurs et les créanciers pour évaluer la capacité du consommateur à gérer son crédit et déterminer si du crédit supplémentaire devrait lui être accordé. La lettre « I » désigne un crédit remboursable en versements échelonnés, comme un prêt automobile où l'argent est emprunté une fois et remboursé en versant un montant fixe, à intervalles réguliers. La lettre « O » désigne un compte de crédit ouvert comme une marge de crédit qui permet au consommateur d'emprunter de

Tableau A1 — Tableau de cote de crédit

R0	Trop récent pour être coté; autorisé, mais non utilisé.
R1	Paie (ou a payé) dans les 30 jours suivant la date d'échéance ou pas plus d'un paiement en retard.
R2	Paie (ou a payé) dans les 30 jours suivant la date d'échéance ou pas plus de 60 jours ou de deux paiements en retard.
R3	Paie (ou a payé) dans les 60 jours suivant la date d'échéance ou pas plus de 90 jours ou de trois paiements en retard.
R4	Paie (ou a payé) dans les 90 jours suivant la date d'échéance ou pas plus de 120 jours ou de quatre paiements en retard.
R5	Compte accuse toujours au moins 120 jours de retard, mais non classé 9.
R6	Cette cote n'existe pas.
R7	Effectue des versements régulièrement en vertu d'une entente particulière pour régler les dettes.
R8	Reprise de possession (volontaire ou involontaire, retour de la marchandise).
R9	Mauvaise créance, placé en recouvrement; déménagé sans avoir donné de nouvelle adresse ou faillite.

Source : Bureau de la consommation du Canada

l'argent, au besoin, jusqu'à concurrence d'une certaine limite, et dont le solde total est exigible à la fin de chaque période. La lettre « R » désigne la cote la plus courante et signifie que le crédit obtenu est « renouvelable » comme dans le cas d'une carte de crédit où des paiements de montants variables sont versés selon le solde du compte. Le tableau A1 fournit une synthèse des différentes cotes « R »; donc, un « I » apparaîtrait devant la cote numérique s'il s'agissait de crédits à tempérament et un « O » apparaîtrait devant la cote numérique s'il s'agissait d'un compte de crédit ouvert.

Programme de gestion des dettes (PGD) : Option de paiement visant les personnes en difficulté financière qui sont incapables de payer leurs factures mensuelles. Les clients rencontrent un conseiller en crédit certifié, discutent de la possibilité de consolider toutes leurs dettes de consommation non garanties impayées et conviennent d'un paiement raisonnable que le débiteur verse mensuellement au bureau de conseil en crédit pendant toute la durée du PGD (Ben-Ishai, Schwartz et Barretto 2010, 559).

Paiement méthodique des dettes (PMD) : Programme de paiement conçu pour aider les personnes à rembourser complètement leurs dettes de consommation non garanties à un taux d'intérêt réduit (habituellement 5 %) en consolidant leurs dettes et en établissant un montant qu'ils sont en mesure de payer et qu'ils doivent verser régulièrement à leurs créanciers. Cela est essentiellement un PGD, sauf que les créanciers sont tenus par la loi d'accepter les modalités de paiement définies par un administrateur du PMD au nom du client parce qu'une cour provinciale sanctionne des modalités de paiement équitables et justes.

Règlement au prorata : Programme qui tient compte de la proportion de la dette de consommation non garantie totale d'un client contractée pour chacun des créanciers. Lorsque le client verse des paiements en vue d'éliminer cette dette, les sommes sont réparties entre chacun des créanciers selon la proportion de la dette du client qui leur est due. Cela fait en sorte que les dettes du client sont payées complètement et en même temps. Par exemple, un client peut avoir trois créanciers représentant respectivement une

proportion de 50, 25 et 25 % de la dette de consommation non garantie totale du client. Un programme de règlement au prorata verserait 50 pour cent de chaque paiement effectué par le client pour éliminer sa dette au créancier à qui 50 pour cent de la dette de consommation non garantie totale du client est due et 25 pour cent du paiement à chacun des deux autres créanciers.

Récidive : Récurrence d'un comportement indésirable chez une personne qui a déjà subi les répercussions liées à ce comportement ou qui a obtenu de l'aide (traitement ou formation) afin d'éviter que ce comportement se manifeste de nouveau. En ce qui concerne la faillite, le taux de récidive désigne le pourcentage des consommateurs qui ont déclaré une faillite liée à la consommation plus d'une fois.

Annexe II : Lois fédérales et provinciales régissant le secteur

Il n'existe aucune loi fédérale régissant les activités de l'industrie des services de conseils en matière de crédit. Pour cette raison, les agences sont sous la responsabilité des provinces. Curieusement, il n'existe pas non plus de lois provinciales normalisées qui portent principalement sur les activités des agences. Chaque province a plutôt son propre ensemble de lois visant la protection du consommateur en plus d'un bureau de la consommation qui veille à les faire respecter. Cependant, en raison du fait que plusieurs des lois sur la protection du consommateur ne régissent pas les activités menées par les agences, les bureaux de la consommation n'ont pas le mandat légal d'évaluer les activités de ces dernières (Uribe et Tait, 2007, 19).

Le secteur du recouvrement des dettes est régi par les provinces, et les fournisseurs de services de conseils en matière de crédit de Terre-Neuve, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, de l'Ontario, du Manitoba, de la Saskatchewan et de l'Alberta sont assujettis aux lois du recouvrement des dettes, mais dans une certaine mesure seulement. Cela est dû au fait que pour exécuter un programme de gestion des dettes (PGD)[33], une agence doit pouvoir administrer un compte en fiducie afin de verser des paiements aux créanciers au nom de ses clients. Seules les activités liées à la gestion d'un compte en fiducie sont réglementées et soumises à la *Loi sur les agences de recouvrement*.

La *Loi sur les agences de recouvrement* stipule qu'une agence doit obtenir une licence nominative si elle souhaite gérer un compte en fiducie. En conséquence, les seules activités réglementées sont celles qui sont liées aux comptes en fiducie et aux PGD; tous les autres services et toutes les autres activités auxquelles participent les agences (y compris celles qui concernent l'éducation financière) sont non réglementés. Cependant, compte tenu des différents types de services offerts par les agences, les exigences en matière de licence peuvent ne pas être applicables dans certaines provinces. Par exemple, si une agence est un

33 Se reporter à la section 1 de l'appendice IV pour en savoir plus sur les PGD.

membre accrédité de l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS), elle peut être exemptée de l'exigence relative à l'obtention d'une licence nominative.

Annexe III : Associations liées à la réglementation et exigences visant le secteur

1. Agences membres de la Canadian Association of Credit Counselling Services (CACCS) et de l'Ontario Association of Credit Counselling Services (OACCS)

Le tableau A2 présente toutes les agences de conseils en matière de crédit sans but lucratif qui sont actuellement membres de la CACCS et de l'OACCS, ainsi que les régions qu'elles desservent.

Tableau A2 : Membres actuels de la CACCS et de l'OACCS

Membre de la CACCS et de l'OACCS	Régions desservies
1000 Islands Credit Counselling Services	Brockville, y compris Leeds, Grenville et les comtés Prince Edward
Catholic Family Services of Hamilton	Région d'Hamilton et de Wentworth
Community Counselling & Resource Centre, Peterborough	Région de Peterborough et de Victoria
Centre communautaire de Counselling de Nipissing	North Bay et Nord-Est ontarien
Consolidated Credit Counseling Services of Canada, Inc.	Partout au pays
Counselling and Support Services of Stormont, Dundas & Glengarry	Cornwall et Est ontarien
Credit Canada	Région du Grand Toronto, comprenant les régions de Markham, Weston, Bloor West, Danforth, Richmond Hill, Etobicoke, Scarborough, Mississauga, York et Peel
Credit Counselling of Regional Niagara	Région de St. Catherines, Grimsby, Welland, et Niagara
Credit Counselling Service of Durham Region	Région d'Oshawa et de Durham
Credit Counselling Service of Sault Ste. Marie and District	Sault Ste- Marie et district
Credit Counselling Service of Simcoe County	Comté de Barrie et de Simcoe
Credit Counselling Services of Cochrane District	District de Cochrane, établi à Timmins
Credit Counselling Services of Southwestern Ontario	Régions de Windsor, de Sarnia-Lambton, et d'Essex
Family Counselling and Support Services for Guelph-Wellington	Comté de Guelph et de Wellington
Family Counselling Centre of Brant	Région de Brantford et de Brant
Services à la famille Kent	Région de Chatham et de Kent
Family Service Thames Valley	Comtés de London, Middlesex, Elgin et Oxford
Family Services Perth-Huron	Régions de Stratford, Owen Sound, Perth-Huron, Grey et Bruce
Services à la famille de Halton	Région d'Oakville et d'Halton
K3C Community Counselling Centres • Quinte Region Credit Counselling Service • Brockville Credit Counselling • Credit Counselling Services of Eastern Ontario	Est ontarien, comprenant Belleville, Brockville, Oshawa, et Ottawa
Mosaic Counselling & Family Services	Régios de Kitchener et de Waterloo
Sudbury Community Service Centre	Sudbury et Nord de l'Ontario
Thunder Bay Counselling Centre	Thunder Bay et Nord-Ouest ontarien

1.1 Programme d'accréditation de l'OACCS

Le programme d'accréditation offert par l'OACCS évalue les activités et les services des agences selon des normes établies par la Family Services Ontario (FSO) et l'OACCS. Il répond aux besoins des clients, des créanciers, de la communauté en général et des organismes offrant du financement en désignant les agences qui satisfont aux normes établies pour les activités et les services et en aidant les agences à répondre aux normes et, lorsqu'ils y arrivent, à continuer de le faire.

Le certificat d'accréditation de l'OACCS est remis aux agences membres de l'OACCS une fois qu'elles ont présenté la documentation nécessaire et qu'elles ont été soumises à une vérification sur place afin de prouver qu'elles respectent les lignes directrices de l'OACCS et qu'elles répondent aux exigences obligatoires. Pour obtenir une accréditation, les agences doivent prouver que leur Conseil d'administration, leur personnel et leurs structures du programme satisfont tous aux normes applicables.[34] Les dossiers liés à la gestion, aux finances, à l'administration et au programme sont examinés. L'ensemble du processus peut prendre entre 18 et 24 mois (ibid.). Cette certification garantit que le fournisseur de services de conseils en matière de crédit a les compétences nécessaires pour traiter les problèmes délicats et complexes auxquels sont confrontés les Canadiens qui éprouvent des difficultés financières. Cette méthode, qui est utilisée afin de protéger les Canadiens qui cherchent à obtenir de l'aide d'une agence pour gérer leurs dettes, assure que cette aide ne leur est fournie que par des agences dont l'objectif principal est d'assurer le bien-être financier de leurs clients.

Une fois qu'elle est approuvée, l'accréditation de l'OACCS est accordée pour une période de cinq ans et les agences membres sont soumises à un suivi annuel afin de veiller à ce qu'elles demeurent en conformité avec les exigences. Avant que la période d'accréditation de l'OACCS ne prenne fin, les agences membres doivent se qualifier à nouveau afin de la conserver (ibid.).

---

34 Se reporter au site Web de l'OACCS : www.oaccs.ca

1.2 Certification des conseillers

La certification des conseillers est une exigence obligatoire que tous les conseillers en crédit doivent satisfaire pour occuper un poste au sein d'une agence membre de l'OACCS, de la CACCS et du CCC. Avant juin 2010, le CCC n'imposait aucune exigence quant à la certification des conseillers; pour cette raison, la mise en œuvre de cette nouvelle exigence sera échelonnée de la manière suivante : tous les nouveaux conseillers devront obtenir une certification dans les 30 mois suivant leur entrée en poste et tous les conseillers déjà en poste devront obtenir cette certification avant le 31 juillet 2012.

L'AFCC℠ (Accredited Financial Counsellor Canada) est une désignation professionnelle dans le domaine des services de conseils en matière de crédit au Canada dont les conseillers en crédit et les personnes travaillant dans le secteur du conseil financier peuvent se prévaloir (ibid.). La désignation de conseiller en crédit certifié de l'OACCS et le programme « Accredited Financial Counsellor Canada » (AFCC) sont offerts exclusivement par l'OACCS. Le but du programme de l'AFCC℠ est de garantir que tous les conseillers en crédit qui se sont qualifiés possèdent les connaissances spécialisées, les compétences particulières et l'expertise nécessaires et qu'ils ont la capacité d'utiliser leurs connaissances du domaine financier pour formuler des recommandations personnalisées destinées aux clients qui cherchent à obtenir de l'aide.

2. Agences membres du Conseil de crédit du Canada (CCC)

Le tableau A3 présente toutes les agences de conseils en matière de crédit sans but lucratif qui sont actuellement membres du CCC, ainsi que les provinces et les territoires qu'elles desservent.

Tableau A3 : Membres actuels du Conseil de crédit du Canada

Membre	Provinces et territoires
InCharge Canada	Ontario
SOS Dettes	Québec
Credit Counselling Services of Atlantic Canada, Inc.	Terre-Neuve, Nouveau-Brunswick, Île-du-Prince-Édouard et Nouvelle-Écosse
Credit and Debt Solutions	Terre-Neuve
Community Financial Counselling Services	Manitoba
Credit Counselling Society	Manitoba, Saskatchewan, Alberta, Colombie-Britannique, Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut
Provincial Mediation Board, Credit Counselling and Debt Management Services	Saskatchewan
Money Mentors	Alberta, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut

3. Agences membres de la Canadian Association of Independent Credit Counselling Agencies (CAICCA)

La Canadian Association of Independent Credit Counselling Agencies (CAICCA) a été fondée voici 10 ans. Son objectif est de faire connaître le secteur par l'entremise d'initiatives ciblant les créanciers, les entreprises, le gouvernement et les consommateurs (CAICCA, s.d.). L'association défend les intérêts de ses membres dans le cadre de forums privés et publics, surveille les pratiques des membres et veille à ce qu'ils respectent les exigences par l'entremise de filières de présentation des rapports visant les consommateurs et le gouvernement. Afin d'assurer une certaine uniformité pour toutes ses agences membres, la CAICCA a mis en place un code de déontologie complet. De plus, l'association a adopté une norme de réglementation supplémentaire selon laquelle elle n'accepte que les agences autorisées et cautionnées par l'État. Le tableau A4 dresse la liste des membres de la CAICCA et présente les régions qu'ils desservent.

Tableau A4 : Agences membres de la CAICCA

Membre de la CAICCA	Régions desservies
AAA Credit Counsellors & Debt Consultants	Partout au pays, mais établi à Prince George en C.-B.
CCC Consumer Credit Counselling (1993) Ltd.	Partout au pays, mais établi à Burnaby en C.-B.
Creditaid	Partout au pays, mais établi à Winnipeg au Man.
Credit Counsellors of BC (1998) Ltd.	Partout au pays, mais établi à Burnaby en C.-B.
Fraser Valley Credit Services Ltd.	Partout au pays, mais établi à Surrey en C.-B.
Solutions Credit Counselling Service Inc. (Credit Solutions Canada)	Partout au pays, mais établi à Surrey en C.-B.
Okanagan Credit Counsellors Ltd.	Partout au pays, mais établi à Red Deer en Alberta

Annexe IV : Solutions de gestion en matière d'insolvabilité

Le tableau A5 présente une synthèse des options offertes aux Canadiens insolvables pour gérer leurs dettes de consommation non garanties : le programme de gestion des dettes (PGD), le paiement méthodique des dettes (PMD), la proposition de consommateur et la faillite. Étant donné que seul un syndic autorisé peut administrer une proposition de consommateur ou une faillite, une fois que le client choisit une de ces options, il sort des limites établies pour l'industrie des services de conseils en matière de crédit.[35] C'est la raison pour laquelle, cette section ne porte que sur les PGD et les PMD et ne mentionne les propositions de consommateur et faillite que pour indiquer que ces options existent.

Tableau A5 : Tableau comparatif entre les options offertes en matière d'insolvabilité

	PGD	PMD	Proposition de consommateur	Faillite
Administrateur	Conseillers en crédit*	Administrateurs de PMD	Syndics autorisés	Syndics autorisés
Financement accordé à l'agence responsable de l'administration	La proportion des paiements mensuels versée aux créanciers se situe entre 0 et 22 pour cent	La proportion des paiements mensuels est versée aux créanciers	La proportion de la dette de consommation non garantie totale du débiteur est payée par le syndic	Les honoraires du syndic sont déterminés par ce dernier pendant toute la durée du processus de faillite
Conséquences pour la cote de crédit	R7 ou R9, selon le créancier; R7 pendant 2 à 3 ans à partir de la fin du processus	R7 ou R9; figure sur le rapport de solvabilité pendant 3 ans à partir de la fin du processus	R7 ou R9; figure sur le rapport de solvabilité pendant 3 ans à partir de la fin du processus	R9 pendant 6 ans à partir de la date à laquelle l'acquittement de la dette est accordé
Durée	Au plus 5 ans	Au plus 3 ans	Au plus 5 ans	La durée varie selon le moment où l'acquittement de la dette a été accordé, selon qu'il s'agisse ou non de la première déclaration de faillite du consommateur et selon les paiements exigés par le syndic
Montant de la dette non garantie du consommateur	Montant complet	Montant complet	Montant partiel	Montant consenti à l'acqquittement de la dette
Consultation obligatoire	Oui, mais laissé à la discrétion du conseiller	Oui, mais laissé à la discrétion de l'administrateur du PMD	Oui, deux séances	Oui, deux séances
Application de la loi	Non	Oui	Oui	Oui
Protection contre la saisie des biens et du salaire	Oui	Oui	Oui	Non

* En ce qui a trait aux agences membres de la CACCS et de l'OACCS, seuls les conseillers certifiés peuvent gérer des PGD.

35 Par conséquent, le secteur des services de conseils en matière de crédit n'a aucun intérêt à conseiller à ses clients de recourir à une proposition de consommateur ou de déclarer faillite.

1. Programmes de gestion des dettes (PGD)

Les programmes de gestion des dettes (PGD) qui font partie des principaux services offerts par les agences de conseils en matière de crédit (à but lucratif ou sans but lucratif) visent les personnes en difficulté financière qui sont incapables de payer leurs factures mensuelles.

Dans le cadre d'un programme de gestion des dettes, les clients rencontrent un conseiller en crédit certifié, discutent de la possibilité de consolider toutes leurs dettes de consommation non garanties impayées et conviennent d'un paiement raisonnable que le débiteur verse mensuellement au bureau de conseil en crédit pendant toute la durée du PGD (Ben-Ishai, Schwartz et Barretto 2010, 559). Lorsqu'une personne informe son conseiller en crédit qu'elle souhaite entreprendre le processus de PGD, celui-ci en informe les créanciers du client et envoie une demande visant à obtenir un allègement, à négocier les frais de retard et à obtenir possiblement une réduction des taux d'intérêt si le créancier est disposé à l'accorder (ibid.). Si les créanciers du client acceptent les modalités de remboursement et la proposition, l'agence peut entreprendre le processus du PGD et le client peut commencer à effectuer des paiements consolidés que l'agence utilise pour payer au prorata chacun des créanciers au nom du client (Uribe and Tait, 2007, 5).

Les personnes qui choisissent le recours au PGD doivent rembourser la dette au complet, y compris les intérêts encourus sur la dette avant de conclure l'entente. Les PGD donnent aux personnes éprouvant des difficultés financières la chance de rembourser la partie impayée de leur emprunt à un taux d'intérêt et selon un calendrier de remboursements qui ne leur imposent pas un fardeau financier excessif.

Certains créanciers donnent aux clients qui ont recours à un PGD une cote de crédit de R7 alors que d'autres l'établissent à R9 ou ne la modifient pas du tout. La cote de crédit d'un client est touchée jusqu'à ce que le dernier paiement du PGD soit effectué et une cote de R7 demeure au dossier de crédit du client pendant 2 ou 3 ans (deux ans en Ontario et trois ans dans la plupart des autres provinces) à partir du moment ou le PGD prend fin.

La principale condition pour qu'un PGD soit approuvé est que le revenu du client soit stable et régulier (Ben-Ishai, Schwartz et Barretto, 2010, 560). Par conséquent, les débiteurs sans emploi, occupant un emploi temporairement ou qui n'ont pas de source de revenus fiable ne sont pas habituellement admissibles au PGD parce qu'ils n'ont tout simplement pas une source de revenus garantie. Ainsi, ces consommateurs sont contraints d'envisager d'autres solutions pour régler leurs dettes non garanties; les autres options qui s'offrent à eux, comme la proposition du consommateur ou la faillite, peuvent avoir des conséquences néfastes sur leur bien-être financier.

1.1 Financement assuré par les PGD

Depuis que le gouvernement n'accorde plus de financement pour les services offerts par les agences caritatives sans but lucratif, une grande part du financement (sauf au Québec) provient des dons reçus des créanciers par l'entremise des PGD. Une fois que les clients entreprennent le processus de PGD, ils conviennent de rembourser leurs créanciers par paiements consolidés par l'entremise de l'agence chargée d'administrer le PGD. Un pourcentage de chaque paiement que le client effectue par l'entremise de l'agence chargée d'administrer le PGD est versé à cette dernière par le créancier. Le pourcentage ainsi versé varie d'un créancier à l'autre, mais se situe entre 0 et 22 %.

Le secteur des services de conseils en matière de crédit entretient, depuis sa création, des liens d'interdépendance avec les créanciers et les autres établissements de crédit. La charte du CCST, qui est le premier fournisseur de services de conseils en matière de crédit, précise que l'agence cherche à obtenir la collaboration des commerçants, des établissements de crédit, des banques et autres afin de continuer à offrir des services en matière de consolidation des dettes, de consultation, et des conseils sur l'établissement de budget et de l'aide générale pour les personnes et les familles qui connaissent des difficultés financières (Uribe et Tait, 2007, 5). Cependant, tout récemment, plusieurs problèmes ont été soulevés par les groupes représentant les consommateurs en ce qui concerne la participation des

créanciers et le soutien qu'ils offrent aux agences sans but lucratif.[36] Il est important de comprendre que les créanciers donnent aux agences sans but lucratif un pourcentage des fonds amassés par l'entremise d'un PGD parce que ces agences contribuent à atténuer les risques que les consommateurs déclarent faillite ou aient recours à la proposition de consommateur, ce qui pourrait amener les créanciers à perdre le plein montant de la dette. En échange, les débiteurs peuvent préserver leur bien-être financier tout en versant des paiements consolidés au fournisseur de services de conseils en matière de crédit plutôt que d'avoir à remplir leurs obligations auprès de plusieurs créanciers.

En ce qui a trait à la relation qui existe entre les agences, leurs clients et les créanciers respectifs de ces derniers, le conseiller en crédit doit agir à titre de médiateur entre les clients et leurs créanciers. La grande priorité du créancier est de recouvrer rapidement la plus grande part possible de la dette du consommateur. La grande priorité du consommateur qui connaît des difficultés financières est de rembourser ses dettes de manière aussi efficace et transparente que possible. Le but du conseiller en crédit est de répondre aux préoccupations des consommateurs qui éprouvent des difficultés financières et de les aider à effacer leurs dettes aussi rapidement que possible tout en atténuant au maximum les effets négatifs sur leur cote de crédit et leur stabilité financière générale.

2. Paiement méthodique des dettes (PMD)

Depuis les années 20, et même avant, la faillite est une des options qui s'offrent aux consommateurs; durant la croissance rapide d'après-guerre, elle a gagné en popularité. Au cours des années 60, on a tenté de modifier la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (*LFI*) qui était essentiellement un programme commercial afin de la rendre plus accessible aux

36 Les agences à but lucratif ne reçoivent aucun soutien financier de la part des créanciers lorsqu'ils gèrent des PGD. Leurs seules sources de revenus sont les frais payés par les clients qui sont habituellement un pourcentage de la dette totale du client. Par conséquent, les dons des créanciers ne posent pas de problèmes dans le cas des agences privées. Toutefois, les revenus des agences privées qui proviennent directement des frais payés par les clients (pourcentage de la dette totale du client) peuvent faire en sorte que ces agences incitent les clients à recourir à un PGD, ce qui est préoccupant. Plus particulièrement, nous pourrions nous demander si les agences privées ne sont pas plus attirées par la possibilité d'augmenter leurs revenus, plutôt que par le fait d'assurer le bien-être financier de leurs clients.

consommateurs et aux emprunteurs. La partie X de la *LFI* découle d'une de ces modifications; elle décrit un système de paiement méthodique des dettes (PMD) qui est entré en vigueur en 1966 (Ziegel, 1999, 250).

Un PMD est essentiellement un PGD, à l'exception du fait que les créanciers sont tenus par la loi d'accepter les modalités de paiement définies par un administrateur de PMD au nom du client. Comme pour un PGD, un PMD est un programme de paiement conçu pour aider les personnes à rembourser complètement leurs dettes de consommation non garanties à un taux d'intérêt réduit (habituellement cinq pour cent) en consolidant leurs dettes et en établissant un montant qu'ils sont en mesure de payer et qu'ils doivent verser régulièrement à leurs créanciers.

Dans le cas d'un PMD, contrairement à la faillite, l'emprunteur n'est pas obligé de renoncer à ses biens. De plus, le PMD protège les emprunteurs contre la saisie de leurs biens et de leur salaire. L'article 226 de la *LFI* stipule que le paiement intégral de toutes les dettes doit être effectué dans un délai de trois ans, sauf si tous les créanciers consentent à ce que le délai soit plus long et si le tribunal approuve l'ordonnance.

Sur le plan constitutionnel, les lois sur les banques et la faillite sont du ressort du gouvernement fédéral; cependant, ce dernier a modifié la *LFI* pour inclure l'option de PMD de sorte que les provinces ont maintenant le pouvoir d'établir des programmes locaux. Ainsi, chaque province peut utiliser les dispositions contenues dans la *LFI* et les appliquer à l'échelle provinciale en désignant une cour judiciaire provinciale dont le rôle est de superviser l'ordonnance de fusion (Canada, 1985a). L'article 240 de la *LFI* décrit en détail la procédure visant à mettre en œuvre l'option du PMD.

2.1 Mise en application des PMD au Canada

Certaines provinces continuent d'offrir des programmes de PMD à la place du programme de proposition de consommateur ou en plus de celui-ci. Par exemple, le Québec a adopté, il y a plusieurs années, un programme de protection du consommateur appelé « Le service de

dépôt volontaire » et axé sur la participation des tribunaux; cette province préfère ce recours au soutien d'un système de services de conseils en matière de crédit qui comprend des PGD.

À l'heure actuelle, les seules provinces qui offrent le programme de PMD sont l'Alberta, la Saskatchewan et la Nouvelle-Écosse (Canada, s.d.a). Les PMD ont déjà été offerts en Colombie-Britannique et au Manitoba, mais ont été retirés.

2.2 Différences entre les PMD et les PGD

Seuls les administrateurs de PMD désigné de manière officielle peuvent administrer les PMD et une cour provinciale doit approuver les modalités de paiement et en superviser la définition. Par contre, ce sont les conseillers en crédit qui administrent les PGD et leur agence est responsable de superviser l'administration de l'entente de consolidation. Comme pour les PGD, il est nécessaire de faire appel à la consultation dans le cadre des programmes de PMD; cependant, le nombre de séances et les compétences nécessaires en matière de finances, l'information et les ressources fournies sont laissées à l'entière discrétion de l'administrateur de PMD.[37] Réciproquement, afin de conserver leur accréditation, les agences sans but lucratif qui sont des membres de l'OACCS doivent tenir des séances de consultation annuelles auprès des clients ayant recours au PMD.

La principale différence entre les services fournis par des administrateurs de PMD et ceux qu'offrent les conseillers en crédit concerne le taux d'acceptation des propositions des PMD et des propositions de PGD par les créanciers. Étant donné que le programme de PMD est considéré comme étant issu de la loi fédérale mise en application au palier provincial, habituellement, lorsque les administrateurs de PMD proposent un taux d'intérêt plafond de cinq pour cent, les créanciers acceptent. Si les créanciers refusent les modalités de paiement, ils doivent donner leurs raisons de manière officielle devant le tribunal au cours

37 Deux agences qui administrent des PMD à l'heure actuelle ont été contactées par l'auteur. Lorsqu'il leur a demandé si les séances de consultation étaient obligatoires pour un programme de PMD, elles ont toutes deux indiqué que toutes les séances de consultation sont tenues à la discrétion de l'administrateur de PMD et dépendent de son évaluation de la situation financière du client.

des 30 jours suivant l'envoi de la proposition de PMD au Canada; cependant, parce qu'un juge sanctionne des modalités de paiement (présentés par un administrateur de PMD) qui sont équitables et acceptables, les créanciers s'y opposent rarement. L'option de PMD permet tout de même aux créanciers de percevoir des intérêts sur les dettes, mais à un taux qui ne risque pas de nuire à la stabilité financière du client.

3. Propositions de consommateur

Les propositions de consommateur sont une solution de rechange au PGD. Lorsqu'un client rencontre un conseiller en crédit, celui-ci examine le profil financier complet du client et évalue sa capacité à rembourser ses dettes. Si le budget du client ne permet pas d'effectuer les paiements mensuels du PGD, ou si les créanciers du client n'acceptent pas les modalités de paiement proposées par le conseiller en crédit, celui-ci peut suggérer le recours à la proposition de consommateur.

Une proposition de consommateur est une procédure qui s'offre aux personnes résidant au Canada qui éprouvent des difficultés financières, mais qui peuvent tout de même se permettre de rembourser une partie de leurs dettes. Le but d'une proposition de consommateur est de négocier le remboursement d'une partie seulement de la dette de consommation non garantie impayée dont le montant total ne doit pas dépasser 250 000 $, exclusion faite des hypothèques (ibid.). La portion de la dette qui doit être remboursée peut être remise au syndic qui administre la proposition par l'entremise d'un montant forfaitaire ou de paiements effectués régulièrement. Bien que la personne soit tenue de ne payer qu'une partie de la dette totale non garantie, cela ne signifie pas qu'elle peut choisir les dettes qui sont incluses dans la proposition; toutes les dettes de consommation non garantie doivent être incluses dans une proposition de consommateur (ibid.).

La période maximale de paiement est de cinq ans et toutes les activités de recouvrement par les créanciers (à l'exception des obligations alimentaires, des pensions alimentaires et des prêts étudiants) sont immédiatement interrompues, y compris la saisie sur le salaire. Les avantages du recours à la proposition de consommateur sont que les biens de la

personne sont protégés et que les conséquences sur sa cote de crédit sont moins importantes que dans le cas d'une faillite. Cependant, aussitôt qu'une personne décide de recourir à la proposition de consommateur sa cote de crédit est modifiée pour prendre la valeur R7 ou R9; elle conservera probablement cette valeur pendant trois ans après l'échéance de la proposition. De plus, les débiteurs qui décident de recourir à la proposition de consommateur doivent également se présenter à deux séances de consultation obligatoires pour recevoir le certificat d'exécution intégrale de la proposition. Les faillis qui refusent d'assister à ces séances de consultation ne sont pas admissibles à une libération automatique (Canada, 2009b).

Une fois que tous les paiements de la proposition ont été effectués, une note est inscrite au dossier de crédit de la personne indiquant qu'elle a eu recours à une proposition de consommateur. Cette note demeure habituellement au dossier de crédit de la personne pendant trois ans après que tous les paiements de la proposition aient été effectués. Cela signifie qu'une proposition de consommateur paraît au dossier de crédit de la personne pendant un maximum de huit ans à partir de la date où le recours à cette option est annoncé aux créanciers, selon la période de paiement totale prévue pour la proposition de consommateur. Par exemple, si une personne a recours à une proposition dans le cadre de laquelle elle doit effectuer des paiements mensuels pendant trois ans, la proposition demeure au dossier de crédit de la personne pendant un maximum de six ans.

3.1 Différence entre les PMD et les propositions de consommateur

Le but d'une proposition de consommateur est de négocier la dette de consommation non garantie impayée totale d'un débiteur de sorte que celui-ci soit tenu de ne payer qu'une partie de cette dette (Canada, s.d.b). À l'opposé, un programme de PMD est un programme de paiement conçu pour aider les personnes à rembourser complètement leurs dettes de consommation non garanties à un taux d'intérêt réduit. Cela est fait en consolidant toutes les dettes d'un emprunteur et en établissant un montant qu'il est en mesure de payer et qu'il doit verser régulièrement à ses créanciers par l'entremise d'une cour désignée. Seul un syndic autorisé peut administrer une proposition de consommateur tandis que les PMD

sont gérés par des administrateurs de PMD officiels. Dans les deux cas, la loi encadre les modalités de paiement proposées par les administrateurs des propositions de consommateurs et des PMD.

La principale différence entre les deux options concerne les effets qu'elles ont respectivement sur la cote de crédit du débiteur et sur sa stabilité financière générale. Bien que l'avantage immédiat pour le débiteur soit qu'il ne paie qu'une partie de sa dette de consommation non garantie totale, les effets nuisibles à long terme de la proposition de consommateur sur sa cote de crédit sont plus importants que ceux qui seraient causés par un programme de PMD. De plus, les syndics qui administrent la proposition sont tenus de ne tenir que deux séances de consultation en matière de finances, et leur contenu n'est pas toujours conforme aux lignes directrices établies par le Bureau du surintendant des faillites Canada. Bien que les séances de consultation des administrateurs de PMD soient tenues à leur entière discrétion (ne suivent pas de modèle particulier), il convient de noter que puisque les clients sont responsables de rembourser intégralement leurs dettes, ils doivent établir et suivre un budget fonctionnel qui tient compte de tous les problèmes financiers qui ont une incidence sur leurs dépenses quotidiennes.

4. Faillite

Seul un syndic autorisé a le droit reconnu par la loi de gérer les cas de faillite. Une fois qu'un débiteur a décidé de déclarer faillite, le syndic doit vendre ses biens, sauf ceux qui ne peuvent être saisis en vertu de la législation provinciale ou fédérale, et conserver le produit de la vente en fidéicommis pour le répartir entre les créanciers (Canada, s.d.c). Cela comprend tous les biens existants de même que ceux qui ont été acquis avant la déclaration de faillite (ibid.).

Pendant toute la durée du processus de faillite, les débiteurs sont tenus de payer les syndics pour l'administration du dossier de faillite et le versement, en leur nom, des paiements aux créanciers (ibid.). Ce paiement est déterminé par le syndic qui tient compte

du revenu total du débiteur, des revenus de référence établis par le Bureau du surintendant des faillites et de la situation personnelle et familiale du débiteur (ibid.).

Aussitôt qu'un débiteur déclare faillite, il met un terme à tous les paiements effectués aux créanciers non garantis, et toutes les saisies sur le salaire et toutes les poursuites intentées par les créanciers contre le débiteur sont interrompues (ibid.). Le débiteur doit se présenter à deux séances de consultation obligatoire en guise de mesure préventive en vue de rétablir sa stabilité financière et d'éviter de devoir déclarer faillite à nouveau à l'avenir.

Si la proposition de faillite est approuvée, le débiteur est libéré de ses obligations de rembourser les dettes dues aux créanciers non garantis. Cette libération est accordée neuf mois après la date à laquelle la proposition de faillite est déposée et n'est applicable qu'aux personnes qui déclarent faillite pour la première fois. Si le débiteur a déjà déclaré faillite par le passé, il peut être tenu d'effectuer des paiements à partir de ses revenus excédentaires (ibid.). La cote de crédit R9 demeure au dossier de crédit du débiteur pendant six ans à partir de la date à laquelle la libération a été accordée.

Références

Anderson, Kent. 2004. « The Explosive Global Growth of Personal Insolvency and the Concomitant Birth of the Study of Comparative Consumer Bankruptcy. » *Osgoode Hall Law Journal* 42(4): 661–680.

Ben-Ishai, Stephanie, Saul Schwartz, et Jeremy Barretto. 2010. « The Role of Government as a Creditor of the Disadvantaged. » *Queen's Law Journal* 35(2): 539–568.

Berry, Ruth E., et Sue L.T. McGregor. 1999. « Counselling Consumer Debtors Under Canada's Bankruptcy and Insolvency Act. » *Osgoode Hall Law Journal* 37(1–2): 369–385.

Beverly, Sondra G., et Michael Sherraden. 1999. « Institutional determinants of savings: Implications for low-income households and public policy. » *Journal of Socio-Economics* 28(4): 457–473.

Brownsey, Keith, et Michael Howlett. 2001. *The Provincial State in Canada: Politics in the Provinces and Territories*. Peterborough, Ontario, Broadview Press Ltd.

Canada. Bureau du surintendant des faillites Canada. 2009a. *Highlights of New Legislation*. Ottawa. Disponible à www.e-economy.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/eng/br02282.html [visité le 8 juin 2010].

Canada. Bureau du surintendant des faillites Canada. 2009b. « Séances de consultation obligatoires. » *Sommaire des modifications législatives*. Ottawa. Disponible à strategis.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br01782.html [visité le 10 juin 2010].

Canada. Bureau du surintendant des faillites Canada. 1994. *Instruction nº 1R2: Consultations en matière d'insolvabilité*. Ottawa. Disponible à strategis.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br01091.html [visité le 3 juin 2010].

Canada. Bureau du surintendant des faillites Canada. « Ordonnance de fusion / Dépôt volontaire. » *Solutions de rechange à la faillite*. Ottawa. Disponible à strategis.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br02049.html [visité le 19 mai 2010].

Canada. Bureau du surintendant des faillites Canada. n.d.b. *Processus relatif à la présentation d'une proposition de consommateur*. Ottawa. Disponible à www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br02051.html [visité le 6 mars 2010].

Canada. Bureau du surintendant des faillites Canada. n.d.c. *Déclarer faillite*. Ottawa. Disponible à www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br02048.html [visité le 18 juin 2010].

Canada. Ministère de la Justice. 1985a. *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, Partie X, s. 219. Ottawa. Disponible à laws.justice.gc.ca/fra/B-3/page-7.html [consulté le 19 mai 2010].

Canada. Ministère de la Justice. 1985b. *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*, Partie X, s. 221. Ottawa. Disponible à laws.justice.gc.ca/fra/B-3/page-7.html [consulté le 19 mai 2010].

Canadian Association of Credit Counselling Services. Mai 2010. *Submission to the Task Force on Financial Literacy*. Disponible à www.litteratiefinanciereaucanada.com

Canadian Association of Independent Credit Counselling Agencies. n.d. *An Introduction to CAICCA*. Disponible à www.caicca.ca/index.cfm [visité le 12 mai 2010].

Canadian Broadcasting Corporation. « The Debt Trap. » *Marketplace*. Avec Erica Johnson. CBC News Production. Toronto. Diffusé le 19 mars 2010. Disponible à www.cbc.ca/marketplace/2010/the_debt_trap/main.html

Galbraith, John K. 1978. *The New Industrial State*. 3ième éd. New York, New American Library.

Macklem, Tiff. 1994-1995. « Some Macroeconomic Implications of Rising Levels of Government Debt. » *Bank of Canada Review* Winter pp. 41–60.

Option consommateurs. Sans date. « Des conseillers budgétaires vous aident. » Disponible à www.option-consommateurs.org/conseillers [visité le 11 mai 2010].

Province of Ontario. 1965. *Letters of Patent Incorporating the Credit Counselling Service of Metropolitan Toronto*. Oct. 6.

Schwartz, Saul. 2005. « Services-conseils en surendettement : une perspective comparative. » Ottawa, Bureau du surintendant des faillites Canada. Disponible à www.ic.gc.ca/eic/site/bsf-osb.nsf/fra/br01672.html

Uribe, Esteban, et Amanda Tait. 2007. *Credit Counselling: A Way Forward*. Ottawa, Public Interest Advocacy Centre. Disponible à www.piac.ca/financial/credit_counselling_a_way_forward [consulté le10 Mai 2010].

Wiener, Richard L., Corinne Baron-Donovan, Karen Gross, et Susan Block-Leib. 2005. « Debtor Education, Financial Literacy, and Pending Bankruptcy Legislation. » *Behavioural Sciences and the Law* 23(3): 347–366.

Ziegel, Jacob S. 1999. « The Philosophy and Design of Contemporary Consumer Bankruptcy Systems: A Canada–United States Comparison. » *Osgoode Hall Law Journal* 37(1–2): 205–257.