SENATE SÉNAT

CANADA

First Session
Forty-first Parliament, 2011-12-13

Première session de la
quarante et unième législature, 2011-2012-2013

Proceedings of the Standing Senate Committee on

BANKING, TRADE AND COMMERCE

Chair:
The Honourable IRVING GERSTEIN

Délibérations du Comité sénatorial permanent des

BANQUES ET DU COMMERCE

Président :
L'honorable IRVING GERSTEIN

Wednesday, February 6, 2013
Thursday, February 7, 2013

Le mercredi 6 février 2013
Le jeudi 7 février 2013

Issue No. 29

First and second meetings on:

Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act

Fascicule n° 29

Première et deuxième réunions concernant :

Le projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

APPEARING:
The Honourable Ted Menzies, P.C., M.P., Minister of State (Finance)

COMPARAÎT :
L'honorable Ted Menzies, C.P., député, ministre d'État (Finances)

WITNESSES:
(*See back cover*)

TÉMOINS :
(*Voir à l'endos*)

49940-49948

STANDING SENATE COMMITTEE
ON BANKING, TRADE AND COMMERCE

The Honourable Irving Gerstein, *Chair*

The Honourable Céline Hervieux-Payette, P.C., *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

* Cowan (or Tardif)	Massicotte
Greene	Moore
Harb	Oliver
* LeBreton, P.C. (or Carignan)	Ringuette
Maltais	Smith (*Saurel*)
	Stewart Olsen
	Tkachuk

* Ex officio members

(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 12-5, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Stewart Olsen replaced the Honourable Senator Plett (*February 7, 2013*).

The Honourable Senator Smith (*Saurel*) replaced the Honourable Senator Rivard (*February 7, 2013*).

The Honourable Senator Oliver replaced the Honourable Senator Bellemare (*February 7, 2013*).

The Honourable Senator Bellemare replaced the Honourable Senator Oliver (*February 6, 2013*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Stewart Olsen (*February 6, 2013*).

The Honourable Senator Rivard replaced the Honourable Senator Smith (*Saurel*) (*February 6, 2013*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT
DES BANQUES ET DU COMMERCE

Président : L'honorable Irving Gerstein

Vice-présidente : L'honorable Céline Hervieux-Payette, C.P.

et

Les honorables sénateurs :

* Cowan (ou Tardif)	Massicotte
Greene	Moore
Harb	Oliver
* LeBreton, C.P. (ou Carignan)	Ringuette
Maltais	Smith (*Saurel*)
	Stewart Olsen
	Tkachuk

* Membres d'office

(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 12-5 du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Stewart Olsen a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 7 février 2013*).

L'honorable sénateur Smith (*Saurel*) a remplacé l'honorable sénateur Rivard (*le 7 février 2013*).

L'honorable sénateur Oliver a remplacé l'honorable sénateur Bellemare (*le 7 février 2013*).

L'honorable sénateur Bellemare a remplacé l'honorable sénateur Oliver (*le 6 février 2013*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Stewart Olsen (*le 6 février 2013*).

L'honorable sénateur Rivard a remplacé l'honorable sénateur Smith (*Saurel*) (*le 6 février 2013*).

Published by the Senate of Canada
Available on the Internet: http://www.parl.gc.ca

Publié par le Sénat du Canada
Disponible sur internet: http://www.parl.gc.ca

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate,* Tuesday, December 11, 2012:

Resuming debate on the motion of the Honourable Senator Maltais, seconded by the Honourable Senator Dagenais, for the second reading of Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act.

After debate,

The question being put on the motion, it was adopted.

The bill was then read the second time.

The Honourable Senator Carignan moved, seconded by the Honourable Senator Marshall, that the bill be referred to the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce.

The question being put on the motion, it was adopted.

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* du mardi 11 décembre 2012 :

Reprise du débat sur la motion de l'honorable sénateur Maltais, appuyée par l'honorable sénateur Dagenais, tendant à la deuxième lecture du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Après débat,

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le projet de loi est alors lu pour la deuxième fois.

L'honorable sénateur Carignan propose, appuyé par l'honorable sénateur Marshall, que le projet de loi soit renvoyé au Comité sénatorial permanent des banques et du commerce.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,

Gary W. O'Brien

Clerk of the Senate

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, February 6, 2013
(70)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 3:15 p.m., in room 9, Victoria Building, the deputy chair, the Honourable Céline Hervieux-Payette, P.C., presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Bellemare, Greene, Harb, Hervieux-Payette, P.C., Maltais, Massicotte, Moore, Plett, Ringuette, Rivard and Tkachuk (11).

In attendance: Adriane Yong and Brett Stuckey, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, December 11, 2012, the committee began its examination of Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act.

APPEARING:

The Honourable Ted Menzies, P.C., M.P., Minister of State (Finance).

WITNESSES:

Financial Consumer Agency of Canada:

Ursula Menke, Commissioner.

Department of Finance Canada:

Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister, Financial Sector Policy Branch;

Eleanor Ryan, Senior Chief, Financial Institutions Framework Policy, Financial Institutions Division.

The deputy chair made an opening statement.

The Minister of State made a statement and, together with Ms. Menke and Mr. Rudin, answered questions.

At 4:17 p.m., the committee suspended.

At 4:20 p.m., the committee resumed.

Ms. Menke, Mr. Rudin and Ms. Ryan answered questions.

At 5:02 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 6 février 2013
(70)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 15 h 15, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Céline Hervieux-Payette, C.P. (*vice-présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Bellemare, Greene, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Maltais, Massicotte, Moore, Plett, Ringuette, Rivard et Tkachuk (11).

Également présents : Adriane Yong et Brett Stuckey, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 11 décembre 2012, le comité entreprend son étude du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

COMPARAÎT :

L'honorable Ted Menzies, C.P., député, ministre d'État (Finances).

TÉMOINS :

Agence de la consommation en matière financière du Canada :

Ursula Menke, commissaire.

Ministère des Finances Canada :

Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint, Direction de la politique du secteur financier;

Eleanor Ryan, chef principale, Cadre stratégique pour les institutions financières, Division des institutions financières.

La vice-présidente ouvre la séance.

Le ministre d'État fait une déclaration puis, avec Mme Menke et M. Rudin, répond aux questions.

À 16 h 17, la séance est suspendue.

À 16 h 20, la séance reprend.

Mme Menke, M. Rudin et Mme Ryan répondent aux questions.

À 17 h 2, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Thursday, February 7, 2013
(71)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:33 a.m., in room 9, Victoria Building, the deputy chair, the Honourable Céline Hervieux-Payette, P.C., presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Greene, Harb, Hervieux-Payette, P.C., Maltais, Massicotte, Moore, Ringuette, Smith (*Saurel*), Stewart Olsen and Tkachuk (10).

In attendance: Brett Stuckey and Adriane Yong, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, December 11, 2012, the committee continued its examination of Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act.

WITNESSES:

As an individual:

Donald Stewart, Former Chair, Task Force on Financial Literacy.

Credit Canada Debt Solutions:

Laurie Campbell, Executive Director.

Ombudsman for Banking Services and Investments:

Douglas Melville, Ombudsman and Chief Executive Officer.

Canadian Foundation for Economic Education:

Gary Rabbior, President.

Canadian Institute of Chartered Accountants:

Nicholas Cheung, Director.

Investor Education Fund:

Tom Hamza, President.

Ontario Securities Commission:

Eleanor Farrell, Director, Office of the Investor.

Operation HOPE:

John Hope Bryant, Chairman and Chief Executive Officer (by video conference).

The deputy chair made an opening statement.

Mr. Stewart made a statement and answered questions.

Ms. Campbell made a statement and answered questions.

Mr. Melville made a statement and answered questions.

At 11:30 a.m., the committee suspended.

At 11:40 a.m., the committee resumed.

OTTAWA, le jeudi 7 février 2013
(71)

[*Traduction*]

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 33, dans la salle 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Céline Hervieux-Payette, C.P. (*vice-présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Greene, Harb, Hervieux-Payette, C.P., Maltais, Massicotte, Moore, Ringuette, Smith (*Saurel*), Stewart Olsen et Tkachuk (10).

Également présents : Brett Stuckey et Adriane Yong, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 11 décembre 2012, le comité poursuit son étude du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

TÉMOINS :

À titre personnel :

Donald Stewart, ex-président, Groupe de travail sur la littératie financière.

Credit Canada Debt Solutions :

Laurie Campbell, directrice exécutive.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement :

Douglas Melville, ombudsman et chef de la direction.

Fondation canadienne d'éducation économique :

Gary Rabbior, président.

Institut Canadien des Comptables Agréés :

Nicholas Cheung, directeur.

Investor Education Fund :

Tom Hamza, président.

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario :

Eleanor Farrell, directrice, Bureau de l'investisseur.

Operation HOPE :

John Hope Bryant, président et directeur général (par vidéoconférence).

La vice-présidente ouvre la séance.

M. Stewart fait une déclaration, puis répond aux questions.

Mme Campbell fait une déclaration, puis répond aux questions.

M. Melville fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 11 h 30, la séance est suspendue.

À 11 h 40, la séance reprend.

M. Rabbior made a statement and answered questions.

Mr. Cheung made a statement and answered questions.

Mr. Hamza and Ms. Farrell each made a statement and answered questions.

Mr. Bryant made a statement and answered questions.

At 12:33 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

M. Rabbior fait une déclaration, puis répond aux questions.

M. Cheung fait une déclaration, puis répond aux questions.

M. Hamza et Mme Farrell font chacun une déclaration, puis répondent aux questions.

M. Bryant fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 12 h 33, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

La greffière du comité,

Barbara Reynolds

Clerk of the Committee

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, February 6, 2013

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 3:15 p.m. to study Bill C-28, an Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act.

Senator Céline Hervieux-Payette (*Deputy Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Good afternoon and welcome to the meeting of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce. Today, the committee is beginning its study of Bill C-28, the Financial Literacy Leader Act. In other words, we are trying to understand how our own affairs are managed.

In December 2010, after examining the issue for 18 months, the Task Force on Financial Literacy issued its report. The first of its 30 recommendations was the appointment of a financial literacy leader.

In that recommendation, the task force suggests that the Government of Canada appoint an individual, directly accountable to the Minister of Finance, to serve as dedicated national leader. This financial literacy leader should have the mandate to work with stakeholders to oversee the national strategy, implement the recommendations and champion financial literacy on behalf of all Canadians, as well as, I suppose, the report in question.

The bill will implement this first recommendation. Today, we will have two one-hour sessions. During the first hour, we will hear from Mr. Menzies, Minister of State for Finance, and Ursula Menke, Commissioner of the Financial Consumer Agency of Canada. Ms. Menke was appointed commissioner in December 2007 for a five-year term, and in December 2012, she was reappointed for another six months. I would have liked to say six years. They are joined by Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister at the Department of Finance.

You have the floor, Mr. Minister.

[*English*]

Hon. Ted Menzies, P.C., M.P., Minister of State (Finance): Thank you for introducing the other two witnesses who are here with me today. I appreciate this opportunity to meet with you and the members of this committee to speak to Bill C-28.

The legislation proposes to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act to provide the framework for the appointment by the Governor-in-Council of a financial literacy

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 6 février 2013

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 15 h 15, pour étudier le projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

La sénatrice Céline Hervieux-Payette (*vice-présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La vice-présidente : Bonjour et bienvenue à la réunion du comité sénatorial des banques et du commerce. Le comité entreprend aujourd'hui son étude du projet de loi C-28, Loi modifiant la loi sur l'Agence de la consommation financière, le chef de la littératie financière, autrement dit comment comprendre l'administration de nos propres affaires.

En décembre 2010, après avoir examiné l'affaire pendant 18 mois, le groupe de travail sur la littératie financière a publié son rapport. La première des 30 recommandations portait sur la création d'un poste de responsable de la littératie financière.

Dans cette recommandation, on mentionne que le groupe de travail recommande que le gouvernement du Canada nomme une personne, qui relèverait directement du ministre des Finances, pour occuper le poste de responsable national. Le responsable de la littératie financière devrait avoir pour mandat de collaborer avec les partenaires afin de superviser la stratégie nationale, mettre en œuvre les recommandations et faire la promotion de la littératie financière au nom de tous les Canadiens, et je suppose aussi du rapport en question.

Le projet de loi mettra en œuvre cette première recommandation. Nous aurons aujourd'hui une séance en deux parties : dans la première, nous accueillons et je vous accueille monsieur Menzies, ministre d'État aux finances, ainsi que Mme Ursula Menke, commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Elle a été nommée commissaire en décembre 2007 pour un mandat de cinq ans et nommée à nouveau en décembre 2012 pour un mandat de six mois. J'aurais aimé dire six ans. Ils sont accompagnés de M. Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint du ministère des finances.

La parole est à vous monsieur le ministre.

[*Traduction*]

L'honorable Ted Menzies, C.P., député, ministre d'État (Finances) : Je vous remercie d'avoir présenté les deux témoins qui m'accompagnent aujourd'hui. Je suis heureux de pouvoir vous rencontrer ainsi que les membres du comité pour discuter du projet de loi C-28.

Le projet de loi propose de modifier la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada dans le but de créer un cadre pour la nomination, par le gouverneur en conseil, d'un

leader, which you already referred to, whose main priority will be to collaborate with stakeholders on initiatives designed to improve the financial literacy of Canadians.

The financial literacy leader will be dedicated to ensuring that Canadians across the country have the financial knowledge and skills they need to save, pay their bills and invest in their future.

The true costs of uninformed decisions, as we all know, can be substantial. This is true for young Canadians who face increasingly complicated decisions when it comes to applying for a credit card, buying their first car or figuring out how they are going to pay for their schooling.

It is also true for seniors, who must deal with a range of financial products that have expanded greatly and become more and more complex. It is just as true for middle-aged Canadians who are saving for their retirement.

The ever-changing world we live in makes it difficult for most Canadians, in fact, to understand fully the risks or the fees involved in products like savings accounts, loans and mortgages.

Our government has long recognized that strong financial literacy is not a luxury; in fact, it is a necessity. For the benefit of Canadian families and our overall economy, we make it a priority.

With the help of the Financial Consumer Agency of Canada, we have moved forward with a range of effective consumer measures. Among these were our recently announced proposed regulations dealing with network-branded prepaid cards issued by federally regulated financial institutions. We want to be sure Canadians fully understand what fees and conditions apply to network-branded prepaid cards so they can continue making informed financial decisions in their day-to-day lives.

For example, some fees associated with these network-branded prepaid cards are actually not made very clear to consumers. Our regulations would require that fees be disclosed to consumers in an information box displayed prominently on the exterior packaging and that other consumer-oriented information be provided prior to purchase in a manner that is clear, easy to understand and not misleading.

Once in force, the FCAC will be responsible for monitoring compliance, as they are for a range of other measures that make up the consumer protection framework, such as the requirement for a 21-day interest-free grace period for credit cards, and banning the unsolicited distribution of credit card cheques by federally regulated financial institutions.

chef du développement de la littératie financière — vous en avez déjà parlé —, dont la principale priorité serait d'entreprendre, avec les intéressés, des initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens.

La principale tâche du chef du développement de la littératie financière serait de s'assurer que les Canadiens de partout au pays ont les connaissances et les compétences financières nécessaires pour épargner, payer leurs factures et investir dans leur avenir.

Comme nous le savons tous, le coût réel des décisions mal éclairées peut s'avérer important. Cela s'applique aux jeunes Canadiens qui prennent des décisions de plus en plus complexes quand ils font une demande de carte de crédit, quand ils achètent leur première voiture ou quand ils cherchent le moyen de payer leurs études.

C'est également vrai pour les aînés, qui doivent se familiariser avec une gamme de produits financiers de plus en plus vaste et complexe. Il en va de même pour les Canadiens d'âge moyen qui économisent pour leur retraite.

Dans le monde en constante évolution dans lequel nous vivons, il est en fait difficile pour la plupart des Canadiens de bien comprendre les risques et les frais que comportent des produits tels que les comptes d'épargne, les prêts et les hypothèques.

Notre gouvernement reconnaît depuis longtemps qu'avoir de solides compétences en littératie financière n'est pas un luxe. En fait, c'est une nécessité. Pour assurer le bien-être des familles et de notre économie, nous en faisons une priorité.

Avec l'aide de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, nous avons engagé une série de mesures efficaces pour les consommateurs. Nous avons entre autres annoncé récemment un projet de règlement qui porte sur les cartes prépayées portant l'identification d'un réseau émises par des institutions financières sous réglementation fédérale. Nous voulons nous assurer que les Canadiens comprennent parfaitement quels sont les frais et les conditions qui s'appliquent à ces cartes afin qu'ils puissent continuer de prendre des décisions financières éclairées dans leur vie de tous les jours.

Par exemple, certains frais associés aux cartes prépayées portant l'identification d'un réseau ne sont en fait pas très bien expliqués aux consommateurs. Conformément à notre règlement, les frais devront être divulgués aux consommateurs et figurer dans un encadré informatif bien visible sur l'emballage extérieur du produit. De plus, avant d'émettre une carte, d'autres renseignements destinés aux consommateurs devront être fournis d'une manière claire et simple qui n'induit pas en erreur.

Une fois le règlement en vigueur, l'ACFC sera responsable de veiller à ce qu'il soit respecté, comme c'est déjà le cas pour d'autres mesures qui forment le cadre de protection des consommateurs telles que l'imposition d'un délai de grâce minimum de 21 jours sans intérêt pour les cartes de crédit ainsi que l'interdiction aux institutions financières sous réglementation fédérale de distribuer des chèques non sollicités sur cartes de crédit.

Through the FCAC, our government is helping consumers make better and more informed choices, for example, through their existing financial literacy initiatives and tools for budgeting, calculating mortgage payments and selecting the right credit card.

The appointment of a financial literacy leader will only strengthen these efforts and build on the good work already achieved by FCAC and all the folks that Ms. Menke works with. This will increase financial knowledge for many Canadians. By both educating the consumer and ensuring financial institutions comply with federal regulations, they help contribute to a stronger and more effective financial system for everyone.

To conclude, I strongly believe that the measures in Bill C-28 and the appointment of a financial literacy leader will greatly benefit the people of Canada by adding to the competitiveness and the stability of our financial system. I would therefore encourage all honourable senators to support the principles of this bill and join the government in our ongoing efforts to create a more knowledgeable economy.

Thank you very much. I would welcome your questions.

The Deputy Chair: Before I go to questions, maybe I could clarify one thing. I see that the person receives instructions from the commissioner and reports to the minister directly, and what the role of the deputy minister is. What is the level of that job in the public administration?

Mr. Menzies: Within the FCAC, we see it as a fairly superior role, but certainly not at the deputy level. Perhaps Mr. Rudin, who has dealt more with the actual structure, can give us a structural chart of where this person would actually be placed.

Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister, Financial Sector Policy Branch, Department of Finance Canada: I would be happy to. Formally, the position has not been classified. Parliament needs to pass the bill and create the Governor-in-Council position, and then there is a process for slotting them in.

Mr. Menzies: Him or her.

Mr. Rudin: Slotting the position.

Mr. Menzies: I thought you said "him."

Mr. Rudin: I meant to say "the position." That said, the commissioner will remain the deputy head of the FCAC, and the financial literacy leader will have a very senior position.

The Deputy Chair: What is the level in your language of public administration? Is it EX or lower? It is important for us to know how broad the mandate is and how much power that person will enjoy.

Par l'intermédiaire de l'ACFC, notre gouvernement aide les consommateurs à faire des choix plus adéquats et éclairés, par exemple, grâce à ses initiatives de littératie financière et à ses outils existants pour établir un budget, calculer des paiements hypothécaires et choisir une bonne carte de crédit.

La nomination d'un chef du développement de la littératie financière renforcera ces efforts et permettra de tirer parti du bon travail déjà accompli par l'ACFC et tous les collaborateurs de Mme Menke, ce qui aidera à accroître les connaissances financières de nombreux Canadiens. En renseignant les consommateurs et en veillant à ce que les institutions financières respectent les règles fédérales, l'ACFC contribue à solidifier et à rendre plus efficace notre système financier.

Pour conclure, je crois fermement que les mesures du projet de loi C-28 et que la nomination d'un chef du développement de la littératie financière profiteront grandement aux Canadiens en rendant plus compétitif et plus stable notre système financier. J'invite donc tous les honorables sénateurs à soutenir les principes du projet de loi et à appuyer les efforts soutenus du gouvernement en faveur d'une économie fondée sur le savoir.

Merci beaucoup. C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

La vice-présidente : Avant de passer aux questions, il y a une chose que j'aimerais tirer au clair. Je comprends que le titulaire du poste recevrait ses instructions du commissaire et relèverait directement du ministre. Je comprends aussi le rôle du sous-ministre. Quel serait le niveau de ce poste dans l'administration publique?

M. Menzies : Nous pensons qu'il serait assez élevé au sein de l'ACFC, mais ce ne serait certainement pas un poste au niveau de sous-ministre. Peut-être que M. Rudin, qui s'est davantage penché sur l'organigramme proprement dit, pourrait nous dire où se situerait vraiment cette personne.

Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint, Direction de la politique du secteur financier, ministère des Finances Canada : Volontiers. Le poste n'a pas été officiellement classé. Le Parlement doit d'abord adopter le projet de loi portant création du poste par décret. Il y aura ensuite un processus pour classer les titulaires.

M. Menzies : Le ou la titulaire?

M. Rudin : Classer le poste.

M. Menzies : J'ai cru comprendre : « le titulaire ».

M. Rudin : J'ai voulu dire « le poste ». Bref, le commissaire conservera son rôle d'adjoint de l'ACFC, et le chef du développement de la littératie financière aura un poste très élevé.

La vice-présidente : Quel en serait le niveau selon la classification employée dans l'administration publique? Serait-ce EX ou un groupe moins élevé? Il est important que nous sachions quelles seraient la portée du mandat et l'étendue du pouvoir de cette personne.

Mr. Rudin: The responsibilities and authorities, to the extent there are any, of the financial literacy leader will be established by Parliament, and are set out in the act. The classification will be inspired by that. That said, this is not part of the Department of Finance and so it does not correspond to the public service rank, such as the position I hold, but rather the various Governor-in-Council appointees, of which there are a wide variety.

The Deputy Chair: It will be decided by the commissioner?

Mr. Rudin: No. At the end of the day, the Governor-in-Council gets to decide not only who the person is, but how the position is classified and what the resulting remuneration will be. That said, we would expect, based on the description of duties in the act, that the commissioner will remain the deputy head, but this will be a very senior position within the FCAC.

The Deputy Chair: You understand, minister, that for us it is an important position and that person has a broad mandate. Obviously, for me, they should be bilingual, because they have to relate with the ministers across the country. We have to start early if we talk about literacy, to ensure that that person enjoys not only your support but, at the same time, has a level that will command the possibility of having an assistant and working with all the stakeholders in that matter.

Mr. Menzies: If I may, we have had such a good working relationship with the Financial Consumer Agency of Canada. They have done a great job. We look at this as the perfect spot to house that person. They have worked so well in getting this message out. This person will be a coordinator all across the country, working with groups that you will be hearing from, with not-for-profits all across the country, working with the provinces, and the financial institutions certainly will play a very important role.

Senator Harb: Years ago when I was in the House of Commons, the Canadian Bankers Association played big lead role in financial literacy. They used to go to schools and continue to do so, I believe. A number of committees have recommended that we do more financial literacy. I presume this is along those lines, that this is in response to the task force, as well as in response to the parliamentary committees that have called on the government to do that.

Mr. Menzies: Yes, you are right, Senator Harb. There have been many recommendations, and unfortunately it has taken a lot of time to get this done. It is the final task force that actually spelled out what we should do. This is number one. I think, then, the leader will actually be able to unfold the rest of the recommendations and make them fit.

I met with the Canadian Bankers Association specifically to find out what they are doing, and it is actually amazing how much they are doing. As you say, they go into the classrooms,

M. Rudin : Dans la mesure où le poste serait créé, les responsabilités et les pouvoirs du chef du développement de la littératie financière seraient établis par le Parlement et énoncés dans la loi. La classification en découlerait. Cela dit, contrairement au mien, ce ne serait pas un poste au sein du ministère des Finances, et la classification de la fonction publique ne s'appliquerait donc pas. Il entrerait plutôt dans la vaste gamme de postes occupés par des personnes sélectionnées par le gouverneur en conseil.

La vice-présidente : La décision reviendrait au commissaire?

M. Rudin : Non. En fin de compte, le gouverneur en conseil désignerait non seulement la personne, mais aussi le niveau de classification et, par conséquent, de rémunération. Cela dit, compte tenu de la description des tâches dans la loi, nous nous attendons à ce que le commissaire conserve son rôle d'adjoint, mais il s'agirait quand même d'un poste très élevé au sien de l'ACFC.

La vice-présidente : Vous comprenez, monsieur le ministre, qu'il s'agit pour nous d'un poste important dont le mandat est vaste. Selon moi, il est évident que la personne sélectionnée devra être bilingue, parce qu'elle devra être en relation avec les ministres de tout le pays. Quand il est question de littératie, il faut mettre toutes les chances de notre côté et s'assurer que la personne qui occupe le poste puisse non seulement compter sur votre soutien, mais jouir en même temps d'un niveau de classification qui lui permettra d'avoir un assistant et de travailler avec tous les intervenants dans le dossier.

M. Menzies : Si vous le permettez, j'aimerais mentionner que nous entretenons une bonne relation avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui fait un excellent travail. Nous pensons qu'il s'agit de l'endroit idéal pour créer ce poste, car l'agence a su promouvoir efficacement la littératie financière. La personne sélectionnée devra collaborer avec des intervenants de partout au pays, y compris des groupes dont vous entendrez parler, des organismes à but non lucratif, les provinces et des institutions financières qui vont certainement jouer un rôle très important.

Le sénateur Harb : Il y a plusieurs années, quand je siégeais à la Chambre des communes, l'Association des banquiers canadiens jouait un rôle de premier plan en matière de littératie financière. Des représentants visitaient les écoles, et il me semble qu'ils le font encore. Un certain nombre de comités ont recommandé d'en faire davantage à ce sujet. Je suppose que la création du poste va dans ce sens, qu'elle vise à donner suite aux demandes du groupe de travail et des comités parlementaires qui ont exhorté le gouvernement à agir.

M. Menzies : Oui, vous avez raison, monsieur Harb. Il y a eu de nombreuses recommandations et, malheureusement, cela a demandé beaucoup de temps. C'est le dernier groupe de travail qui nous a dit ce qu'il nous fallait faire. C'est la première chose. Je crois par conséquent que le responsable sera en mesure de tirer au clair le reste des recommandations et de les harmoniser.

J'ai rencontré l'Association des banquiers canadiens afin de savoir de façon précise ce qu'elle faisait et j'avoue qu'il est surprenant d'apprendre tout ce qu'elle fait. Comme vous l'avez

communities, into seniors' facilities as well. They face the challenge of being accused of having other interests in promoting financial literacy.

My argument to that is this: The more customers they have who are informed, the easier it is for them to explain the different options and then provide the options to those people. People ask better questions of the financial institutions. They know what to ask and they know what to demand too, if you will. It is to their benefit, but it is difficult for them to be out promoting it publicly. Certainly Ms. Menke's team is in a better situation to be able to promote that.

Senator Harb: Would it be fair to say that the job description of this position will be developed at some point in time using data consultation and stakeholder participation to determine exactly how this position will be complementary to what has already taken place so as to not work on a parallel track?

Mr. Menzies: Exactly. You have got it. We have many not-for-profit groups, and I believe you have some of them coming to speak to you. It is actually amazing. Junior Achievement has done an incredible job of taking business leaders on their own time and gone into schools to teach financial literacy, but we do not have a coordinated effort. We are not coordinating what the financial institutions are doing and some of the not-for-profits are doing. We are not coordinating what is happening with the First Nations as well as with new Canadians. The beauty of this position is this person will be able to coordinate that all together and make a far more effective message.

Senator Harb: How fast would this position come into play once the bill has gone through the Senate?

Mr. Menzies: You just reminded us that you sat in the House of Commons for quite some time. I think you know how slow things move. I would like to see it much quicker, but I cannot give you a time when this will happen. The sooner the better, as far as I am concerned.

Senator Tkachuk: The literacy leader will be someone from the government here to help you. Is that what this is all about?

Mr. Menzies: Let us hope not.

Senator Tkachuk: I want to get back to the chair's questions. Who will this person be responsible to?

Mr. Menzies: I guess it would be to the Commissioner of the FCAC who reports back to the Minister of Finance. That has been Ms. Menke's role.

Senator Tkachuk: The position will be responsible to you, Ms. Menke? Is that the way it will work?

dit, ils se rendent dans les salles de classe, dans les communautés et même dans les établissements pour personnes âgées. Ils s'exposent au risque de se faire accuser de nourrir d'autres intérêts en faisant la promotion de la littératie financière.

Ce à quoi je rétorquerais : plus les clients sont informés, plus il est facile pour les banquiers de leur expliquer les différentes options qui sont à leur disposition. Le public pose des questions pertinentes aux institutions financières. Il sait quoi demander et il sait quoi exiger, si je peux me permettre. C'est à l'avantage des banquiers de promouvoir publiquement la littératie financière, mais cela reste une chose difficile à faire en pratique. Assurément, l'équipe de Mme Menke est bien placée pour le faire.

Le sénateur Harb : Est-il juste de dire que la description des fonctions de ce poste sera élaborée à un moment donné à partir de données de consultations et grâce à la participation des intervenants, de manière à établir de façon précise comment le poste viendra compléter ce qui existe déjà, sans faire double emploi?

M. Menzies : Exactement. Nous attendons plusieurs organismes sans but lucratif, dont certains, je crois, viendront vous adresser la parole. C'est en fait assez formidable. L'organisme Jeunes entrepreneurs a fait un travail incroyable en joignant les dirigeants d'entreprises en fonction de leurs horaires particuliers, et en allant dans les écoles pour enseigner la littératie financière, mais nos efforts ne sont pas coordonnés. Nous ne coordonnons pas ce que font les institutions financières et certains organismes sans but lucratif. Nous ne coordonnons pas ce qui se fait auprès des Premières nations ou des néo-Canadiens. L'utilité du poste est que son titulaire sera en mesure de coordonner tout cela et de rendre le message beaucoup plus efficace.

Le sénateur Harb : Combien de temps faudra-t-il pour que ce poste entre en vigueur une fois que le projet de loi aura reçu l'aval du Sénat?

M. Menzies : Vous venez de nous rappeler que vous avez siégé assez longtemps à la Chambre de communes. Je pense que vous savez avec quelle lenteur les choses évoluent. J'aimerais que tout cela aille plus vite, mais je ne peux pas vous dire quand cela se produira. En ce qui me concerne, le plus tôt sera le mieux.

Le sénateur Tkachuk : Le responsable de la littératie financière sera quelqu'un du gouvernement qui sera là pour vous aider. C'est bien cela?

M. Menzies : Espérons que non.

Le sénateur Tkachuk : J'aimerais revenir aux questions de la présidence. À qui cette personne rendra-t-elle des comptes?

M. Menzies : Je pense qu'elle relèvera de la commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui, elle-même, relève du ministre des Finances. C'est Mme Menke qui occupe ce poste.

Le sénateur Tkachuk : Le responsable de la littératie financière relèvera de vous, madame Menke? Est-ce bien ce qui est prévu?

Ursula Menke, Commissioner, Financial Consumer Agency of Canada: The draft bill as worded right now says "under the direction of the commissioner," so I guess that means that the leader will be reporting through me.

Senator Tkachuk: They may be reporting to you, but does that mean responsible to you? In other words, will they take direction from you?

Ms. Menke: Yes, that is what the bill says right now.

Senator Massicotte: If that is the case, why is there a need for legislation? Why not just hire this person?

Do you want to hold a caucus meeting to get the answer?

Mr. Rudin: The bill establishes this as a Governor-in-Council position, and this, in the government's view, is appropriate for the profile and importance of the position. It is important that this person be named by the Governor-in-Council on the recommendation of the minister so that they are seen as a representative of the government as a whole, that they can then be paid the remuneration appropriate for the position, and that this will make it more likely that we can attract a suitable candidate who can exercise leadership on a national basis.

As we were just discussing, although the leader functions under the direction of the commissioner, the legislation also provides that the Minister of Finance may issue written directions specifically to the financial literacy leader in connection with his or her responsibilities.

Senator Massicotte: Short answer: PR, image making? That is what you said. It does not change if one reports to this person. It looks better. You are able to hire the right person and it gives it more attention. The bottom line is that when they come to the office in the morning, they report to the commissioner.

Mr. Rudin: I would say there are a number of organizations for which the Governor-in-Council appoints more than just the top person but also appoints some of the senior executives. There is nothing exceptional about it. It is a government judgment as to whether the decision should rest with the person appointed by the Governor-in-Council to lead the position or whether the Governor-in-Council should exercise that responsibility.

The Deputy Chair: Where do we have other examples like that?

Mr. Rudin: With one technical footnote that I will come back to, both the Governor and Senior Deputy Governor of the Bank of Canada are appointed with the approval of the Governor-in-Council. That is one example. Similarly, the Superintendent of Financial Institutions and, if I am not mistaken, the Deputy Superintendent of Financial Institutions are appointed by the Governor-in-Council. The superintendent can appoint, in this

Ursula Menke, commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada : Selon le libellé de l'ébauche du projet de loi, à savoir : « exécutant les directives du commissaire », le titulaire relèverait de moi.

Le sénateur Tkachuk : Autrement dit, c'est vous qui lui direz quoi faire?

Mme Menke : Oui, c'est bien ce que dit la version actuelle du projet de loi.

Le sénateur Massicotte : Si c'est le cas, pourquoi faut-il légiférer? Pourquoi ne pas tout simplement embaucher cette personne?

Voulez-vous organiser une réunion du caucus pour trouver la réponse?

M. Rudin : Le projet de loi stipule qu'il s'agit d'un poste pourvu par décret, ce qui, du point de vue du gouvernement, convient au profil et à l'importance du poste. Il est important que le titulaire soit nommé par décret, sur recommandation du ministre, pour qu'il soit perçu comme un représentant du gouvernement dans son ensemble et pour qu'il reçoive une rémunération appropriée. Cela nous permettra en outre d'attirer plus facilement des candidats convenables qui seront en mesure d'exercer leur leadership à l'échelle nationale.

Comme nous venons d'en discuter, le responsable relèvera de la commissaire. Or, la loi stipule que le ministre des Finances pourra aussi donner des directives écrites directement au responsable de la littératie financière, en lien avec ses responsabilités.

Le sénateur Massicotte : Il s'agit finalement de relations publiques, d'image. C'est ce que vous avez dit. Cela ne change rien si le titulaire relève de l'un ou de l'autre. Cela fait bonne impression. Vous êtes en mesure d'embaucher la bonne personne et cela donne meilleure réputation au poste. En fin de compte, c'est qu'au bureau, elle doit rendre des comptes à la commissaire.

M. Rudin : J'aimerais dire qu'il y a un certain nombre d'organismes pour lesquels le directeur principal ou la directrice principale, mais aussi certains cadres supérieurs sont nommés par décret. Cela n'a rien d'exceptionnel. C'est au gouvernement de décider si ces embauches doivent être confiées au responsable du poste nommé par le gouverneur en conseil ou au gouverneur en conseil lui-même.

La vice-présidente : En avez-vous des exemples?

M. Rudin : Sous réserve d'un point technique sur lequel je reviendrai, le gouverneur et le premier sous-gouverneur de la Banque du Canada sont tous deux nommés par décret. Autre exemple, le surintendant des institutions financières et, si je ne m'abuse, son adjoint. Le surintendant — c'est-à-dire, dans le cas présent, la surintendante — peut nommer ses subalternes directement, mais le surintendant adjoint, s'il y en a un, est

case, her assistants directly, but the deputy superintendent, if there is one, is a Governor-in-Council appointee — at least I am pretty sure it is. If I am wrong, I will correct myself at the break.

The Deputy Chair: Who will do the recruitment?

Mr. Rudin: The process is coordinated through the Privy Council Office because at the end of the day the Governor-in-Council will make the appointment. The Privy Council, which serves the cabinet, takes charge of the administration of the appointment process.

The Deputy Chair: For those watching on television, it is the Prime Minister's Office who will appoint that person.

Mr. Rudin: It is the Governor-in-Council on the recommendation of the Minister of Finance.

The Deputy Chair: The ordinary person at home does not necessarily know what the Governor-in-Council means, and in this case it means the appointment comes from the Prime Minister's Office.

Senator Tkachuk: My next topic is the research you talked about that brought this position to the fore or this question of literacy to the fore. Maybe you can talk a little bit about that. I do not know who of the three of you should talk about it.

I would like to know what you found in the research. Was there any difference in knowledge about basic financial matters as far as demographic groups or educational groups? How much of this is the responsibility of the school system? Are university students any more knowledgeable than high school students? Why are these people so ignorant?

Mr. Menzies: Many fingers could be pointed. As parents, I would suggest we are all a little guilty of not taking enough time to educate our children about financial literacy.

Senator Tkachuk: It is easier just to give them money.

Mr. Menzies: As I say, we are all a little guilty, myself included. It is very interesting.

I would encourage you to look at the report, because they travelled all across the country and spoke to all sorts of groups — school groups and people in the financial advisory field — who gave them some pretty good recommendations. It is very interesting to see some of the dynamics.

Let me give you one example. At one of the events — and I believe Ms. Menke was there; I forget exactly which one it was — I met a bright young university graduate. She came here from South Korea to go to university and graduated at the top of her class. The first thing she needed was a credit card to do anything, so she got one. No one told her that she should pay more than just the basic minimum payment. No one provided that information

nommé par décret, du moins, j'en suis à peu près certain. Si je me trompe, je ferai la correction à la pause.

La vice-présidente : Qui se chargera du recrutement?

M. Rudin : Le processus est coordonné par le Bureau du Conseil privé puisque la nomination définitive se fera par décret. Le Conseil privé, qui travaille pour le Cabinet, se charge donc d'administrer le processus de nomination.

La vice-présidente : Pour ceux qui nous regardent à la télévision, c'est le Bureau du premier ministre qui nommera cette personne.

M. Rudin : C'est le gouverneur en conseil, sur recommandation du ministre des Finances.

La vice-présidente : Le commun des mortels ne sait pas nécessairement ce qu'est le gouverneur en conseil, et il est important de préciser que, dans ce cas-ci, la nomination viendra du Bureau du premier ministre.

Le sénateur Tkachuk : J'aimerais maintenant que l'on se penche sur la recherche dont vous avez parlé, celle qui a mis en évidence la nécessité de ce poste et la question de la littératie financière. L'un de vous trois pourrait-il élaborer?

J'aimerais savoir ce que cette recherche vous a révélé. Avez-vous constaté des écarts dans la connaissance des notions financières de base selon les différents groupes démographiques ou les niveaux de scolarité? Dans quelle mesure le système d'éducation en est-il responsable? Les étudiants d'université sont-ils mieux renseignés que ceux du secondaire? Pourquoi ces gens sont-ils si peu renseignés?

M. Menzies : On pourrait montrer du doigt bien des gens. En tant que parent, je crois que nous sommes tous un peu coupables de ne pas prendre assez de temps pour enseigner la littératie financière à nos enfants.

Le sénateur Tkachuk : Il est plus facile de leur donner de l'argent.

M. Menzies : Comme je le disais, nous sommes tous un peu responsables, moi aussi. C'est très intéressant.

e vous encourage à lire le rapport; les auteurs ont voyagé partout au pays et ont parlé à toutes sortes de groupes — des groupes scolaires et des conseillers financiers — qui ont fait de très bonnes recommandations. Il est fort intéressant de comprendre certaines dynamiques.

Par exemple, lors d'un événement — et je crois que Mme Menke était présente, je ne sais plus de quel événement en particulier il s'agit —, j'ai rencontré une jeune diplômée universitaire brillante. Elle avait quitté la Corée du Sud pour venir faire ses études universitaires ici, et a terminé première de classe. Elle a rapidement eu besoin d'une carte de crédit pour effectuer certaines transactions. Personne ne lui a dit qu'elle

to her when she got the card, so she paid her basic minimum payment. She could not understand why all this money was adding up. No one told her, even the credit card provider.

Senator Ringuette: The credit card requires that specifically in the statement.

Mr. Menzies: I am sure that was before the code of conduct. You have a lot of help here, senator. I am using that as an example. We are trying to offset those challenges — seniors dealing with these new ways of paying bills and the lack of understanding for how they pay their bills; and the responsibilities that come along with a debit and credit card. We have all seen children go in and buy a small item from a confectionary with a debit card. They have no clue that there is actually a money exchange at the end of that.

We have not done a good job of educating. Good work is being done by a number of these organizations in schools. Some provinces, such as British Columbia and Manitoba, are mandating it in their curriculum but not all provinces and not on a uniform basis. Ontario is bringing it in. They are at different levels in that some are bringing it into high schools, some are recommending it for the lower grades and some are recommending that it be in college courses as well because we have missed a generation or two. There are all sorts of opportunities to insert this and help seniors and, as I mentioned, First Nations. There is a real challenge to getting that financial education to First Nations in dealing with money.

Senator Tkachuk: Is it not appalling that we spend all this money on education for kids in kindergarten to grade 12, and we have universities, technical schools and all these business leaders out there, but students do not know the difference between 5 per cent and 18 per cent and that money is earned and money is spent? Basically, it is adding and subtracting — it is not that complicated. You should be able to apply for a mortgage when you finish school, one would think. There should be some responsibility there. Here we have the government hiring a person to coordinate financial literacy. It shows the failure of the system dramatically. Maybe we have failed.

Mr. Menzies: I could not agree with you more.

Senator Tkachuk: We may have failed, but we cannot let it continue or soon we will need a whole department for this.

Mr. Menzies: The financial literacy leader will be able to coordinate that. I am sure that the educators in the provinces will pull their hair out and ask, "When will we be able to fit this into the curriculum?" They do not fit it in because the demands to fit everything into their curriculum are immense. However, the

devait faire plus que le paiement minimum, alors elle n'a payé que le minimum. Elle ne comprenait pas pourquoi les montants s'accumulaient. Personne ne lui avait expliqué, pas même l'émetteur de la carte de crédit.

La sénatrice Ringuette : Le relevé de la carte de crédit le mentionne de façon précise.

M. Menzies : Je suis certain que c'était avant l'entrée en vigueur du code déontologique. Vous avez beaucoup d'aide, madame. Je cite ce cas à titre d'exemple. Nous tentons de surmonter ces difficultés — les personnes âgées qui doivent apprendre de nouvelles méthodes de paiement et leur manque de compréhension à cet égard, et les responsabilités associées à une carte de débit ou de crédit. Nous avons tous vu des enfants entrer dans une confiserie pour y faire de petits achats avec une carte de débit. Ils n'ont aucune idée du réel échange d'argent effectué.

Nous avons mal éduqué nos enfants. Les organisations font du bon travail dans les écoles. Certaines provinces, comme la Colombie-Britannique et le Manitoba, rendent obligatoire l'éducation financière dans leurs programmes scolaires; ce n'est pas le cas de toutes les provinces, et l'enseignement n'est pas fait de manière uniforme. L'Ontario a emboîté le pas. L'enseignement se fait à divers niveaux : certains l'offrent aux étudiants du secondaire, d'autres recommandent qu'il soit offert aux plus jeunes, et d'autres encore recommandent de l'intégrer aux cours collégiaux étant donné que nous avons sauté une génération ou deux. Il y a toutes sortes de façons d'intégrer cet enseignement, d'aider les personnes âgées et les Premières nations, comme je l'ai mentionné précédemment. Il est difficile de transmettre l'éducation financière aux Premières nations et de leur apprendre comment gérer l'argent.

Le sénateur Tkachuk : N'est-il pas effarant de voir que nous dépensons tout cet argent pour éduquer les enfants de la maternelle à la douzième année, que nous avons des universités, des écoles techniques, que nous créons tous ces chefs d'entreprises, mais que les étudiants ne fassent pas la différence entre un taux d'intérêt de 5 p. 100 et un taux de 18 p. 100, ou entre gagner de l'argent et le dépenser? On parle de simples additions et soustractions — ce n'est pas sorcier. Les gens devraient pouvoir faire une demande d'hypothèque à la sortie de l'école, à mon avis. Il faut qu'ils soient responsables. Le gouvernement engage une personne pour coordonner la littératie financière; c'est signe que le système a grandement fait défaut. Nous avons peut-être échoué.

M. Menzies : Je suis on ne peut plus d'accord avec vous.

Le sénateur Tkachuk : Nous avons peut-être échoué, mais nous ne pouvons laisser les choses aller ainsi, car nous aurons besoin de tout un ministère pour gérer le problème.

M. Menzies : Le chef du développement de la littératie financière coordonnera la prise de mesures à cet égard. Je suis certain que les enseignants des provinces vont se demander où ils trouveront le temps d'intégrer ces notions à leur programme. Les demandes en ce sens sont beaucoup trop importantes, ils manquent de temps; mais

financial literacy leader could work with the local and provincial school boards along with the educators to get this into the curriculum.

I had a discussion with a professor from the University of Purdue whose recommendation was to start educating children at the age of four. He said that if you have not taught them financial literacy, or in his words "economic literacy," by the time they are 12 years old, you have lost them. Certainly, there is a need.

Senator Moore: I was a bit confused. Minister, did you say that the FLL is to report to the Minister of Finance? I made a note of it here.

Mr. Menzies: No; forgive me if I said that.

Senator Moore: He will report to the commissioner.

Mr. Menzies: Yes, and the commissioner reports to the minister.

Senator Moore: If the Minister of Finance asked a specific chore of the financial literacy leader, then the financial leader would go back to the Minister of Finance; or would he go through the commissioner?

Mr. Menzies: I think he would follow that generally. That would be my understanding.

Senator Moore: Part of this provides that the commissioner could impose an assessment on any financial institution in order to cover some or all of the expenses associated with initiatives designed to strengthen the financial literacy of Canadians. I would assume that means a financial institution would not be doing what it should be doing and, therefore, if the commissioner says you should be doing X, we will do it for you, I guess, and charge you so many dollars because you are not doing what we think should be done. Is that how this will work?

Mr. Rudin: If I may, the Financial Consumer Agency of Canada is funded principally through assessments on the financial institutions. These are not fines or punishments but, rather, to pay for the costs of administering the Financial Consumer Agency of Canada Act in the same way that the Office of the Superintendent is principally funded through assessments on the financial institutions.

The existing FCACA, before these amendments are passed, provides that the Minister of Finance can make payments from the Consolidated Revenue Fund to the Financial Consumer Agency of Canada in support of financial literacy activities of the agency as it exists. This bill proposes to expand, to some extent, the activities and objectives of the Financial Consumer Agency of Canada. It makes it clear that the commissioner can levy an assessment on the financial institutions in order to pay for those activities as well.

Senator Moore: Currently, who funds the FCAC, which receives $2 million a year? Is that right?

Mr. Rudin: Yes. It is from the Consolidated Revenue Fund.

le chef du développement de la littératie financière pourrait collaborer avec les conseils scolaires locaux et provinciaux de même qu'avec les enseignants afin de leur faire une place dans le programme.

J'ai discuté avec un professeur de l'Université de Purdue, qui recommandait d'enseigner la littératie financière aux enfants dès l'âge de quatre ans. Selon lui, si on n'a pas enseigné la littératie financière ou, pour utiliser ses termes la « littératie économique », à un enfant avant l'âge de 12 ans, il est trop tard. Il y a certainement un besoin à combler.

Le sénateur Moore : Je ne suis pas sûr d'avoir bien compris, monsieur le ministre, avez-vous dit que le CDLF relèverait du ministre des Finances? C'est ce que j'ai pris en note.

M. Menzies : Non; pardonnez-moi si c'est ce que j'ai dit.

Le sénateur Moore : Il relèvera du commissaire.

M. Menzies : Oui, et le commissaire relève du ministre.

Le sénateur Moore : Si le ministre des Finances demande au chef du développement de la littératie financière d'effectuer une tâche particulière, le chef en rendra-t-il compte au ministre des Finances; ou passera-t-il par le commissaire?

M. Menzies : Je crois qu'il suivrait ces règles de façon générale. C'est ce que je comprends.

Le sénateur Moore : En vertu du projet de loi, le commissaire pourrait notamment exiger une cotisation de toute institution financière afin de couvrir une partie ou l'ensemble des dépenses associées aux initiatives visant à accroître la littératie financière des Canadiens. Je suppose qu'il le ferait dans les cas où l'institution financière aurait manqué à ses obligations, selon l'avis du commissaire. La commission s'en chargerait à sa place et lui enverrait une facture. Est-ce bien cela?

M. Rudin : Si je peux me permettre, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada est principalement financée par les cotisations des institutions financières. Il ne s'agit pas d'amendes ou de punitions, mais bien d'une façon de faire assumer les coûts associés à l'application de la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. C'est d'ailleurs de cette façon qu'est principalement financé le Bureau du surintendant.

La loi actuelle, sans les modifications proposées, prévoit que le ministre des Finances peut faire un paiement à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à partir du Trésor pour appuyer ses activités associées à la littératie financière. Le projet de loi propose d'accroître dans une certaine mesure les activités et les objectifs de l'agence. De plus, il établit clairement que le commissaire peut demander une cotisation aux institutions financières pour financer ces activités.

Le sénateur Moore : Qui finance les 2 millions de dollars que reçoit chaque année l'ACFC? Deux millions, c'est bien cela?

M. Rudin : Oui. L'argent provient du Trésor.

Senator Moore: Are there more monies than that going into that budget? What is the budget for that office?

Mr. Rudin: The government's plan is to fund an additional $3 million a year from the Consolidated Revenue Fund in support of financial literacy activities. The commissioner will have the legislative ability, although not the necessity, to recommend to the minister that an additional assessment be placed on financial institutions to augment those funds. However, that authority may or may not be exercised.

Senator Moore: Ms. Menke, what is the current total budget per year of the FCAC?

Ms. Menke: The total budget, including $2 million received annually from the Consolidated Revenue Fund, is approximately $13.5 million.

Senator Moore: How large is your staff?

Ms. Menke: About 65.

Senator Moore: As well, you will have another person, the financial literacy leader. Will he or she need support staff or will support be provided by the existing staff?

Ms. Menke: There will be additional staff. Significant additional responsibilities will be carried out by the financial literacy leader, which are not being done now.

Senator Moore: How many staff will be added?

Ms. Menke: We anticipate initially about five or six people.

Senator Moore: You have $13.5 million and you need another $3 million. That totals $16.5 million. Will that be it or will there be another demand on the Consolidated Revenue Fund for additional monies?

Ms. Menke: That will be it — that is the budget.

Senator Moore: Who does what? I will use an example.

A while ago, mortgages were extended to a 40-year amortization period, with no down payment and no equity and with low interest rates. People were grabbing the money. If interest rates go up, we will have serious problems. The ensuing two years after that 2006 budget, 50 per cent of the mortgages taken out were of the 40-year-amortization variety. I do not think I heard anyone speak out to caution consumers about potential issues and financial problems if the interest rates went up and what they could be in for with a 40-year commitment. I do not think I heard anyone speak out about the amount of one's annual income required to service debt. I believe that it is 165 per cent of household income. I have heard the Governor of the Bank of Canada speak out about it but I have not heard your office, commissioner, or anyone else speak about it. Is it your function to caution consumers? I thought your function would be to caution consumers. Whose job is it to do that? I did not hear anyone do

Le sénateur Moore : Est-ce que d'autres sommes s'ajoutent à ce budget? Quel est le budget de l'agence?

M. Rudin : Le gouvernement prévoit octroyer 3 millions de dollars supplémentaires chaque année à partir du Trésor pour appuyer les activités en matière de littératie financière. Le commissaire aura la capacité législative, mais non l'obligation, de recommander au ministre d'exiger des cotisations supplémentaires de la part des institutions financières pour accroître ces fonds. Ce pouvoir pourra être exercé, ou non.

Le sénateur Moore : Madame Menke, quel est le budget total annuel de l'ACFC à l'heure actuelle?

Mme Menke : Le budget total, y compris les 2 millions qu'elle reçoit chaque année du Trésor, est d'environ 13,5 millions de dollars.

Le sénateur Moore : Combien d'employés avez-vous?

Mme Menke : Environ 65.

Le sénateur Moore : En plus, vous aurez une autre personne, le responsable de la littératie financière. Est-ce que cette personne aura besoin de personnel de soutien ou cette fonction sera remplie par le personnel de soutien déjà en place?

Mme Menke : Il y aura du personnel supplémentaire. Le responsable de la littératie financière assumera des responsabilités supplémentaires importantes, responsabilités que personne n'assume à l'heure actuelle.

Le sénateur Moore : Combien de nouveaux employés seront embauchés?

Mme Menke : Nous nous attendons à ce qu'il y en ait cinq ou six au départ.

Le sénateur Moore : Vous avez 13,5 millions de dollars et vous avez besoin de 3 millions de dollars de plus. Cela nous fait 16,5 millions de dollars au total. Est-ce ce sera tout ou l'on sollicitera du financement supplémentaire au Trésor?

Mme Menke : Ce sera tout — c'est le budget total.

Le sénateur Moore : Qui fait quoi? Je vais donner un exemple.

Il y a un petit moment, la période d'amortissement des hypothèques a été prolongée à 40 ans, sans mise de fonds, sans capitaux et avec des taux d'intérêt bas. Les gens s'emparaient de l'argent. Si les taux d'intérêt augmentent, nous aurons de graves problèmes. Les deux années qui ont suivi le budget de 2006, la moitié des nouvelles hypothèques étaient assorties d'une période d'amortissement de 40 ans. Je ne crois pas que quelqu'un ait pris la peine de mettre les consommateurs en garde contre les problèmes financiers qu'ils pourraient avoir si les taux d'intérêt augmentent et les ennuis que pourrait leur occasionner cet engagement de 40 ans. Je ne crois pas avoir entendu quelqu'un parler ouvertement de la part du revenu annuel qu'une personne devrait consacrer au service de sa dette. Je crois que cela représente 165 p. 100 du revenu du ménage. J'ai entendu le gouverneur de la Banque du Canada en parler franchement, mais je n'ai rien entendu à ce sujet de la part de votre organisme, madame, ou de quelque autre personne que ce

that. It sounds like this new person will be more of a coordinator of the stuff that is out there now, but I never heard anyone caution consumers about that situation besides the Governor of the Bank of Canada.

Mr. Menzies: I will start on that and then I will let Ms. Menke continue.

I think we have all been concerned about that. It is a matter of debate as to when people first started listening to those cautionary statements. People who wanted 35-year or 30-year mortgages understood what they were taking on. CMHC just took it upon itself to offer 40 years. It was never mandated or regulated to do that.

Senator Ringuette: No, no.

Mr. Menzies: We chose to reduce that.

Senator Ringuette: It was not an omnibus budget.

Mr. Menzies: If I can continue answering the question, I would appreciate that.

Senator Moore: I know that you did improve it.

Mr. Menzies: Yes, we have. With that, Minister Flaherty has been very vocal about cautioning people. It is a blunt statement, but interest rates only have one way to go and that is up. I think he has articulated that.

Ms. Menke can explain their role at FCAC. I personally do not see that as their role. I think it is more a legislator's role to caution people. The Governor of the Bank of Canada is in a good position to caution people about that. The FCAC does a lot of consumer advocacy and reaching out to consumers, I would suggest more so than wagging your finger at them, if I can put it that way.

Ms. Menke: Well, we do not wag our fingers very much.

I think it has been wonderful that the Governor of the Bank of Canada, the minister and other politicians have been raising the issue of indebtedness because it is a significant issue of concern, and it has been a concern for the agency for some time. We work not quite so publicly; we work behind the scenes with a lot of agencies. We have a website where we talk about some of these issues. We have a variety of debt management tools to help consumers do what is best for them. We have budgeting tools. We have a terrific interactive budgeting tool that we introduced a couple of years ago that is very popular with people. We have a variety of debt management tools. We encourage people to ensure that they know what their situation is and to plan.

Senator Moore: Before you get into debt management, we want them to know whether or not they can handle it.

soit. Est-ce que vous avez la responsabilité de mettre les consommateurs en garde? Je croyais que si. À qui cela revient-il? Je n'ai entendu personne le faire. Il semble que la nouvelle personne sera plutôt chargée de coordonner les choses qui existent déjà, mais je n'ai jamais entendu la moindre personne mettre les consommateurs en garde contre cette situation à part le gouverneur de la Banque du Canada.

M. Menzies : Je vais commencer à répondre à cette question et je donnerai ensuite la parole à Mme Menke.

Je pense que nous avons tous eu des inquiétudes à ce sujet. La question de savoir quand les gens ont commencé à écouter ces avertissements pourrait faire l'objet d'un débat. Les personnes qui voulaient des hypothèques sur 35 ou 30 ans étaient conscientes des responsabilités qu'elles auraient à assumer. La SCHL a simplement pris l'initiative d'offrir des hypothèques sur 40 ans. Elle n'a jamais eu pour mandat ou ordre de le faire.

La sénatrice Ringuette : Non, non.

M. Menzies : Nous avons choisi de réduire le nombre d'années.

La sénatrice Ringuette : Il ne s'agissait pas d'un budget omnibus.

M. Menzies : Je vous saurais gré de me laisser finir de répondre.

Le sénateur Moore : Je sais que vous l'avez amélioré.

M. Menzies : Oui, nous l'avons fait. Le ministre Flaherty a d'ailleurs fait des mises en garde énergiques. Je vais être direct : les taux d'intérêt ne peuvent que monter. Je crois qu'il l'a dit clairement.

Mme Menke peut expliquer leur rôle de l'ACFC. Personnellement, je n'estime pas que ce soit son rôle. Je pense que c'est plutôt au législateur qu'il revient de mettre les gens en garde. Le gouverneur de la Banque du Canada est bien placé pour le faire. Au lieu d'agiter un doigt réprobateur en direction des consommateurs, si je puis m'exprimer ainsi, l'ACFC fait beaucoup de sensibilisation auprès d'eux et défend leurs intérêts.

Mme Menke : Eh bien, nous n'agitons pas le doigt très souvent.

Je pense qu'il est merveilleux que le gouverneur de la Banque du Canada, le ministre et d'autres politiciens aient soulevé la question de l'endettement, car c'est une question inquiétante, et elle préoccupe l'agence depuis un certain temps. Notre travail n'est pas très public; il se fait plutôt en arrière-plan avec de nombreux organismes. Nous avons un site web dans lequel nous abordons certaines de ces questions. Nous offrons une gamme d'outils de gestion de la dette pour aider les consommateurs à faire ce qui leur convient le mieux. Nous avons des outils pour faire son budget. Depuis deux ou trois ans, nous en avons d'ailleurs un fantastique qui est très populaire. Nous avons une gamme d'outils de gestion de la dette. Nous encourageons les gens à bien connaître leur situation et à planifier.

Le sénateur Moore : Avant de parler de gestion de la dette, nous voulons qu'ils sachent s'ils peuvent ou non s'en tirer.

Ms. Menke: We came out with a tip sheet because of this. It is on a more subjective level, trying to get people to understand the issue of debt from a more emotional level than a strictly numeric level. For a lot of people, the numbers do not touch them. We want to try and get people to look at their debt situation precisely because the concern is that there is only one way interest rates can go, which is up, and to prepare now for that eventuality. We have done quite a bit around that. We have used that tip sheet with a variety of agencies to spread the word on trying to ensure that people manage their money.

Senator Moore: Do you do that with the banks and the other mortgage issuers or funders?

Ms. Menke: The banks tend to do their own thing. They work in their own directions for their own purposes. We work with credit counselling organizations and local community organizations that have an interest and are offering information and courses to people. That is where we tend to work to a much greater extent. Our issue is always getting at people. The problem with adults is that unless they are interested in the subject, they are not likely to pay a lot of attention. We focus on where adults go to look for help themselves.

Senator Moore: One of the things creating the most anxiety is probably financial pressure. Whatever you or the new financial leader can do would be helpful. We have seen it in students who have come before this committee in the past. It is a thing that leads to health issues and family breakups. I do not need to tell you this, but it is needed.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Might we hope that, when filling the five or six new positions in your organization, you will give priority to people whose jobs have been cut in the government.

Ms. Menke: Absolutely. As long as they have the necessary qualifications, they will definitely be given priority.

Senator Bellemare: Some of my questions have been answered in response to Senator Moore's inquiries. I would like to know how the results achieved in terms of financial literacy can be measured. Have you considered that to determine whether the new position will have results? In the case of digital literacy or calculations, some tests can be done, but the context is different here. We still want to reach out to young people. So how do you intend to measure the results achieved in terms of financial literacy?

Ms. Menke: That is a good question, as this is a fairly complex area. We are currently doing research to determine the effectiveness of our courses and the overall effectiveness of courses on financial literacy, to see whether we can show effective results. The results I am talking about are not the kind that can be

Mme Menke : Nous avons produit une fiche de renseignements pour ce faire. Elle vise à analyser la situation sur un plan plus subjectif; elle sert à aider les gens à comprendre la question de la dette sur un plan plus émotionnel que strictement numérique. Pour bien des gens, les chiffres ne sont pas parlants. Nous voulons faire en sorte que les gens se penchent sur leur endettement précisément parce que l'on s'inquiète du fait que les taux d'intérêt ne peuvent que monter, et pour se préparer d'ores et déjà à cette situation. Nous avons pris bien des mesures à cet égard. Nous avons utilisé cette fiche de renseignements avec divers organismes pour faire en sorte qu'ils veillent à ce que les gens gèrent leur argent.

Le sénateur Moore : Le faites-vous avec les banques et les autres émetteurs d'hypothèques ou bailleurs de fonds?

Mme Menke : Les banques ont tendance à suivre leurs propres règles. Elles travaillent dans leur propre intérêt. Nous travaillons avec des organismes de conseil en crédit et des organismes communautaires locaux qui ont un intérêt en la matière et qui offrent des renseignements et des cours. C'est dans ce secteur que nous avons surtout tendance à travailler. Notre but est toujours de rejoindre les gens. L'ennui avec les adultes est que si un sujet ne les intéresse pas, il est peu probable qu'ils y fassent vraiment attention. Nous nous concentrons sur les endroits où les adultes vont eux-mêmes pour obtenir de l'aide.

Le sénateur Moore : C'est probablement la pression financière qui crée le plus d'anxiété. Quelles que soient les mesures que vous ou le nouveau dirigeant financier prendrez, elles seront utiles. Nous l'avons vu chez des étudiants qui ont témoigné devant notre comité par le passé. Ce type d'anxiété peut causer des ennuis de santé et des divorces. Je n'ai pas besoin de vous le dire, mais c'est nécessaire.

[*Français*]

La vice-présidente : Pouvons-nous espérer que, pour pourvoir aux cinq ou six nouveaux postes chez vous, la priorité sera donnée aux personnes dont les postes ont été abolis au gouvernement?

Mme Menke : Absolument. Dans la mesure où ils ont les qualifications nécessaires, absolument.

La sénatrice Bellemare : Quelques-unes de mes questions ont trouvé réponses grâce à celles posées par le sénateur Moore. J'aimerais savoir comment les objectifs de résultat en littératie financière peuvent se mesurer. Avez-vous réfléchi en ces termes pour savoir si le poste qu'on ouvre va donner des résultats? Dans le cas de littératie numérique ou de calcul, il y a des examens, mais le contexte est différent ici. On veut quand même s'adresser aux jeunes. Alors, comment allez-vous mesurer les résultats dans la littératie financière?

Mme Menke : C'est une bonne question, parce que c'est un domaine assez compliqué. Nous sommes en train de faire de la recherche justement pour déterminer l'efficacité de nos cours ou l'efficacité en général des cours pour la littératie financière, afin de savoir si nous pouvons démontrer des résultats effectifs. Le

measured through a test — where people can show they have learned A, B, C, D. I am really talking about results in terms of subsequent behaviour.

So the process is fairly difficult. We are actually now trying to measure that. A number of other organizations have tried similar tests in the past. It is not an easy process. We have previously had some results to show that an education in financial literacy does in fact have a positive result — although it may not be as positive as we would like. That is why we continue to develop courses in order to achieve better results. However, we are testing to determine whether long-term results are involved.

Senator Bellemare: Will you use the sporadic investigation system to try to gauge whether a specific activity in a given region, sector or school has had an impact in the medium term?

Ms. Menke: Yes. We are currently gathering the required data for each group, so that we can gauge the before and after. So all the courses are provided in a specific region. We test the target group to see whether progress is being made.

Senator Ringuette: Ms. Menke, over the past four years, you have appeared either before this committee or the Standing Senate Committee on National Finance, and we have noted that training and information in financial literacy are among your priorities.

I have some serious doubts. You have told us many times that you were doing an excellent job under your current mandate, even though cuts have been made to your budget over the past three years. All of a sudden, a financial literacy leader is needed, along with five or six new support positions. It makes you wonder. That will require an additional $3 million from the government. I am wondering whether we are not jumping from pillar to post, both when it comes to your mandate and how it has been carried out, and when it comes to the success of your objective. You have confirmed that many times for us.

You said that you were able to fulfill your mandate and do an excellent job of it despite the cuts to your budget. And here we have before us today a bill that calls for creating a position appointed by the Prime Minister, with unknown conditions and salaries, and an additional support staff of five or six people. And all that to fulfill the mandate you had previously told us you were carrying out remarkably well.

Serious doubt is being cast on the past statements made before this committee. We should also ask ourselves some serious questions regarding the bill, its objectives and the staff. We are told about the task force's report, and yes, we need to provide information and additional education on all the financial rackets Canadian consumers are facing.

résultat dont je parle n'est pas un résultat qui peut être calculé lors d'un examen, où on peut démontrer qu'on a appris A, B, C, D; il s'agit vraiment de résultats dans le comportement ultérieur que l'on recherche.

Donc, c'est un processus assez difficile. Nous sommes en train de mesurer cela, actuellement. Plusieurs autres organismes ont déjà essayé des tests semblables. Ce n'est pas facile. Nous avons déjà eu, dans le passé, des résultats pour démontrer qu'effectivement une éducation en littératie financière a un résultat positif — peut-être pas aussi positif qu'on aimerait, par contre. C'est la raison pour laquelle on continue de développer des cours, dans le but d'avoir de meilleurs résultats, mais, effectivement, nous testons pour voir s'il y a des résultats à long terme.

La sénatrice Bellemare : Allez-vous utiliser le système des enquêtes sporadiques pour essayer de mesurer si telle activité en particulier dans telle région ou tel secteur, telle école, a eu un impact à moyen terme?

Mme Menke : Effectivement. Actuellement, pour chaque groupe, nous recueillons les données nécessaires afin de mesurer l'avant et l'après. Donc, tous les cours sont donnés dans une région particulière. C'est le groupe cible que nous allons tester. C'est notre façon de voir s'il y a du progrès.

La sénatrice Ringuette : Madame Menke, au cours des quatre dernières années, vous avez comparu soit devant ce comité ou le Comité sénatorial permanent des finances nationales et nous avons pu constater que la formation et l'information au niveau de la littératie financière font partie de vos priorités.

Je me pose de sérieuses questions. Si à l'intérieur de votre mandat actuel, vous nous avez confirmé à maintes reprises que vous le fassiez avec brio, même si dans les trois dernières années votre budget a subi des réductions. Tout d'un coup, il y a un besoin d'avoir un leader en littératie financière avec cinq à six appuis additionnels. C'est à se poser des questions. Cela va demander une augmentation de trois millions de dollars du gouvernement. Je me pose des questions si on ne fait pas du coq-à-l'âne, tant au niveau de votre mandat, comment il a été exécuté, et la réussite de votre objectif. Vous nous l'avez confirmé à maintes reprises.

D'autre part, vous avez dit que vous étiez capable de remplir votre mandat avec brio malgré les réductions de votre budget. Et on se retrouve avec un projet de loi aujourd'hui, pour créer un poste nommé par le premier ministre, à des conditions et des salaires qu'on ne connaît pas, plus du personnel d'appui de l'ordre de cinq à six personnes additionnelles pour remplir le mandat que vous nous avez dit que vous remplissiez constamment avec brio.

Il faut se poser de sérieuses questions sur des déclarations antécédentes auprès de ce comité. Et il faut aussi se poser de sérieuses questions sur ce projet de loi, les objectifs qui sont proposés et le personnel. On est informé du rapport du groupe de travail et, oui, on a besoin de fournir de l'information, de l'éducation additionnelle sur tous les rackets financiers que les consommateurs canadiens doivent affronter.

Basically, Ms. Menke, my question is how Canadians can now accept that, all these years, you have been saying that —

[*English*]

— you were on top of the issue and were doing a fantastic job and had enough employees even though your budget had been cut for the last three years. Now all of a sudden you need probably seven more people and a new position appointed by the Prime Minister.

Ms. Menke: Perhaps I could start with a small correction. My budget was never cut over the last period of time. That is one thing. Remember that financial literacy is a relatively new thing, a relatively new preoccupation — occupation, preoccupation — for the agency. Over a period of time we have gone through stages as we have developed along the spectrum of financial literacy.

In the first stage, which roughly corresponded with the first five years of my mandate and a little bit with the previous mandate as well, we were focused on financial literacy for youth and we did what we felt was the biggest need. We did a lot of research and examined what was the greatest need at that point in time. We felt the greatest need was actual tools for the school system because at that point in time we were focused on youth. The greatest need was tools for teachers to be able to teach financial literacy to young people, and we spent a lot of time developing tools.

We started with THE CiTY, which is a resource for 15- to 18-year-olds to be taught in the schools, and we promoted that one extensively throughout the school systems. I am happy to report that all across Canada the tool is being used in every province in Canada, both electronically and, more importantly, more so on paper. It was launched in 2008 and has become a very popular tool, highly praised by the people who use it. We have trained roughly 8,000 teachers throughout the country who use that tool.

The next tool we developed was called Financial Basics, a slightly different tool geared at a slightly different audience. It was geared to a post-secondary audience because we felt that there was a gap because there had not been that much done in the school system and many young people still had no training. We developed a five- to six-hour seminar on the basics of financial literacy, including things like budgeting, debt management, saving, investing and fraud. It is very popular, particularly at the post-secondary level. It is also very popular with community groups because they find it is a relatively compact thing to develop.

Ma question est, en fin de compte, madame Menke, comment les Canadiens peuvent accepter aujourd'hui que pendant toutes ces années, vous nous avez dit que vous étiez...

[*Traduction*]

...vous étiez maître de la situation et faisiez un travail remarquable et aviez suffisamment d'employés même si votre budget était réduit depuis trois ans. Maintenant, selon toute vraisemblance, vous avez soudainement besoin de sept personnes de plus et un nouveau poste pour une personne nommée par le premier ministre.

Mme Menke : Je pourrais peut-être commencer par rectifier un point. Mon budget n'a jamais été réduit au cours des trois dernières années. C'est une chose. Rappelez-vous que la littératie financière est un concept relativement nouveau, une préoccupation — une occupation, une préoccupation — relativement nouvelle pour l'agence. Au fil du temps, nous avons franchi les étapes que nous nous étions fixées dans le contexte de la littératie financière.

Pendant la première étape, qui correspondait à peu près aux cinq premières années de mon mandat et à une petite partie du mandat précédent, nous nous sommes concentrés sur la question de la littératie financière des jeunes et nous avons répondu à ce que nous estimions être les besoins les plus pressants. Nous avons fait beaucoup de recherche et examiné les besoins les plus impérieux à ce stade; selon nous, il s'agissait des outils destinés au système scolaire, car notre centre d'intérêt de l'époque était les jeunes. Il fallait, par-dessus tout, créer des outils pour l'enseignement de la littératie financière aux jeunes, et nous avons passé beaucoup de temps à le faire.

Nous avons commencé avec La Zone, qui est un outil destiné à être enseigné dans les écoles aux jeunes de 15 à 18 ans, et nous en avons fait la promotion complète dans les systèmes scolaires. Je suis heureuse de signaler que cet outil est utilisé à la grandeur du Canada, dans chaque province, par voie électronique, mais surtout en format papier, ce qui est plus important encore. Il a été lancé en 2008 et est devenu un outil très populaire et très bien coté par ses utilisateurs. Nous avons formé environ 8 000 enseignants de partout au Canada qui l'utilisent.

Nous avons ensuite mis au point Finances personnelles, un outil légèrement différent destiné à un public légèrement différent. Il a été conçu pour un public de niveau postsecondaire, car nous estimions qu'il existait une lacune vu que peu de formation avait été offerte à ce sujet dans le système scolaire et que bien des jeunes gens n'avaient toujours pas reçu de formation. Nous avons préparé un séminaire de cinq ou six heures sur les rudiments de la littératie financière, qui abordait des sujets comme l'élaboration d'un budget, la gestion de la dette, les économies, les investissements et la fraude. Il est très populaire, surtout au niveau postsecondaire. Il est aussi très populaire auprès des groupes communautaires, car ils trouvent que c'est un projet relativement petit à élaborer.

The third tool we developed is more of a resource tool than a teaching tool, but it can be used as a teaching tool as well. It is kind of what every Canadian adult should know in order to consider themselves reasonably financially literate. It was launched just this fall by Minister Menzies. Since the launch, we have had almost 30,000 people on our website looking at it. We are very pleased. We had no direct advertising of that and already have had 30,000 hits on that particular tool. Things are going well.

That was the first phase in the development of the financial literacy program as we saw it. We developed tools that were needed throughout the country.

The second stage is reflected in this bill where now tools are not as necessary anymore. The basic tools are in place. Now we need a lot more base time, awareness building, and coordinating and developing collaboration. That is the thing we have not been able to do in as organized a fashion as I would have liked. That is what this is all about. We will get a financial literacy leader who will really go out and promote financial literacy across the country in various places and also develop the collaboration.

There is an awful lot of work going on. Many community groups need materials, and many community groups have produced materials. It is a question of getting everyone together and getting people to know about that. That is the next step.

One of the foundation elements of the next phase of financial literacy is building a repository, if you will, on the Internet of all the tools that are available, who they are aimed at and what they are for. We have started to undertake this work with a view to helping the financial literacy leader do the work that is expected of him or her through this bill.

Senator Ringuette: Of the 65 staff you currently have, how many are dedicated to the function of developing the phase 1 tools that you indicated?

Ms. Menke: I cannot be exact, but it would be less than 10.

Senator Ringuette: What will they be doing?

Ms. Menke: They will be moving over into these functions. There will still be maintenance. These tools need to be maintained, so there will still be lots of work on that. However, some of them will be moving over and helping the leader with the new functions as well.

Senator Ringuette: We are talking about 10 support staff, plus another 5 or 6 additional support staff and the new leader. Are we looking at 17 people?

Ms. Menke: Yes.

Senator Ringuette: Do you think we will have better results?

Le troisième outil que nous avons mis au point est plus une ressource qu'un outil didactique, mais il peut quand même être utilisé à cette fin. Il contient ce que chaque adulte canadien devrait savoir pour considérer qu'il est raisonnablement bien informé en matière de finances. Il a été lancé à l'automne dernier par le ministre Menzies. Depuis le lancement, près de 30 000 personnes l'ont consulté sur notre site web. Nous sommes très satisfaits. Nous n'avons fait aucune publicité directe à cet égard et avons déjà eu 30 000 visiteurs pour cet outil en particulier. Les choses vont bien.

C'était la première phase de l'élaboration du programme de littératie financière que nous avions envisagé. Nous avons mis au point des outils dont on avait besoin à la grandeur du pays.

La deuxième étape se reflète dans le présent projet de loi, c'est-à-dire que les outils ne sont plus aussi nécessaires. Les outils de base sont en place. Maintenant, nous avons besoin de beaucoup plus de temps de base, de sensibilisation, de coordination et de mécanismes de coopération. C'est la chose que nous ne sommes pas arrivés à faire de façon aussi organisée que nous aurions aimé. C'est l'enjeu principal. Nous allons avoir un responsable de la littératie financière qui prendra les mesures nécessaires pour promouvoir la littératie financière à divers endroits au pays et favoriser la collaboration.

Il y a énormément de travail en cours. Bien des groupes communautaires ont besoin de matériel, et bien des groupes communautaires en ont produit. Il ne reste plus qu'à rassembler tout le monde et à informer les gens à ce sujet. C'est la prochaine étape.

L'un des éléments fondamentaux de la prochaine étape en matière de littératie financière est de mettre en place une cyberbibliothèque, si vous voulez, contenant tous les outils dont nous disposons, leur utilité et des renseignements sur les publics-cibles. Nous avons commencé à entreprendre ce travail avec l'idée d'aider le responsable de la littératie financière à faire le travail que l'on s'attend de lui dans le projet de loi.

La sénatrice Ringuette : Des 65 employés que vous avez déjà, combien s'attachent à élaborer les outils de la première étape dont vous avez parlé?

Mme Menke : Je ne peux pas vous donner de réponse exacte, mais ce serait moins de 10.

La sénatrice Ringuette : Que feront-ils?

Mme Menke : Ils reprendront ces fonctions. Il y aura toujours de l'entretien à faire. Ces outils ont besoin d'être entretenus, alors il reste beaucoup de travail à faire sur ce plan. Cela dit, certains d'entre eux changeront de poste et iront aussi aider le responsable avec les nouvelles fonctions.

La sénatrice Ringuette : Nous parlons d'une dizaine d'employés de soutien, plus cinq ou six autres et le nouveau responsable. Est-ce qu'il est question de 17 personnes?

Mme Menke : Oui.

La sénatrice Ringuette : Pensez-vous que nous aurons de meilleurs résultats?

Ms. Menke: It is a slow, steady progress. These things do not happen overnight. An awful lot of people have to learn, but there is progress. We can see it. It is not in leaps and bounds, but there is progress. Yes, I am confident that there will be more progress.

Senator Ringuette: For this new leader, plus the support staff, how much of their budget will come from the financial sector?

Ms. Menke: It is all from the Consolidated Revenue Fund.

Senator Ringuette: Out of your operating budget, you are getting $11.5 million from the financial sector.

Ms. Menke: Yes.

Senator Ringuette: Why is this not included in the proportional operation expense?

Ms. Menke: Financial literacy is all funded through the CRF. There is other work on consumer education that is also funded by the financial institutions, but that is more traditional work; that is more information. It is more specific work. It is not the programs. The programs were all developed.

Senator Ringuette: Contrary to your current mode of operation with regard to funding, which this year is $2 million from the Consolidated Revenue Fund and $11.5 million from the financial institutions, will you not get one penny's worth of all the financial institution credit card companies with regard to financial literacy for these new positions? Not a penny?

Ms. Menke: No.

Mr. Menzies: There was $3 million set aside in the budget. I think one thing you are perhaps missing is that the financial institutions are contributing on a very large scale at the present time. We are not expecting that to stop. There is a tremendous amount of money from those organizations. The not-for-profits are continually raising money to help with this effort. There is no reason that they will zero their budgets just because we have a leader. This leader will coordinate and help direct the funding to perhaps make it more effective. For example, one bank provides programs — $25,000 grants and up to $100,000 grants — for educational programs in schools. That is not going to stop. This is not the only fund.

Senator Ringuette: We are talking about Ms. Menke and the agency budget —

Mr. Menzies: I am talking about financial literacy writ large.

Senator Ringuette: — and the new positions and financial requirements that will differ from the current financial structure from the agency.

Mme Menke : C'est un processus lent et régulier. Ces choses ne se concrétisent pas du jour au lendemain. Beaucoup de gens ont besoin d'apprendre, mais nous enregistrons des progrès. Nous les constatons. Ils ne sont pas dramatiques, mais bien réels. Oui, j'estime qu'il y aura d'autres progrès.

La sénatrice Ringuette : Pour ce nouveau responsable et les nouveaux employés de soutien, quelle part de leur budget sera versée par le secteur financier?

Mme Menke : Tout le financement provient du Trésor.

La sénatrice Ringuette : De votre budget de fonctionnement, 11,5 millions de dollars proviennent du secteur financier.

Mme Menke : Oui.

La sénatrice Ringuette : Pourquoi cela n'est-il pas compris dans les dépenses de fonctionnement proportionnel?

Mme Menke : La littératie financière est entièrement financée par le Trésor. Il y a d'autres projets d'éducation des consommateurs qui sont aussi financés par les institutions financières, mais il s'agit de travail plus traditionnel, c'est-à-dire qu'il est plus axé sur l'information. Il est plus spécifique. Il ne s'agit pas des programmes. Les programmes ont tous été élaborés.

La sénatrice Ringuette : Contrairement à votre mode de fonctionnement actuel sur le plan du financement, qui consiste, cette année, en 2 millions de dollars du Trésor et en 11,5 millions de dollars des institutions financières, n'obtiendrez-vous pas un seul sou de la part de toutes les sociétés de cartes de crédit des institutions financières pour ce qui est de la littératie financière de ces nouveaux postes? Pas un sou?

Mme Menke : Non.

M. Menzies : Trois millions de dollars ont été mis de côté dans le budget. Je crois qu'un point que vous ignorez peut-être est que les institutions financières font des contributions à très grande échelle à l'heure actuelle. Nous ne nous attendons pas à ce que cela cesse. Un montant d'argent énorme provient de ces organismes. Les organismes sans but lucratif collectent constamment du financement pour contribuer à cet effort. Il n'y a pas de raison pour qu'ils réduisent leur budget à zéro parce que nous avons un nouveau responsable. Ce responsable coordonnera et orientera le financement pour qu'il soit peut-être plus efficace. Par exemple, une banque offre des contributions — des subventions de 25 000 $ et des subventions allant jusqu'à 100 000 $ — pour appuyer les programmes éducatifs dans les écoles. Cela ne cessera pas. Ce n'est pas la seule source de financement.

La sénatrice Ringuette : Nous parlons de Mme Menke et du budget de l'agence...

M. Menzies : Je parle de la littératie financière au sens large.

La sénatrice Ringuette : ... et des nouveaux postes et des nouvelles exigences financières qui différeront de la structure financière actuelle de l'agence.

The Deputy Chair: Mr. Minister, I know you have to leave at 4:15 p.m. You understand that we have left the Senate with permission.

Mr. Menzies: Thank you very much.

The Deputy Chair: The Senate was still sitting when we left for this meeting. We appreciate that you were able to come.

[*Translation*]

Senator Maltais: If everyone keeps saying they have one last question, when will we get the opportunity to ask our questions?

The Deputy Chair: We have another hour left.

Senator Maltais: Oh, all right. That is fine.

[*English*]

The Deputy Chair: For instance, I am giving a funny example, but if we were getting credit cards through cereal boxes — which I sometimes say is almost done right now — would you issue a directive to this new person saying you have to campaign against that? Leaving the private sector and the market forces to go on, but making sure that if there is an initiative on the part of the financial institution that would be creating a big problem — I am not talking about the interest rate or the length of time for mortgage repayment — when would you expect to intervene?

Mr. Menzies: Not the financial literacy leader, I do not think. I do not see that as their role. Their role is helping educate people as to this credit card from a box of Cracker Jacks, the responsibilities and the challenges that may come along with accepting that card, the cost to the individual. The financial literacy leader's role is to help educate people, through whatever means, and to help with the education systems in each province to look closely at that credit card that may come out of a Cracker Jack box and not choose that as their credit card of choice.

The Deputy Chair: If they were to do the perfect job, you will never intervene. However, since you are given the power to give some instruction to that person in the law, I am asking you: Under what circumstances will you intervene?

Mr. Menzies: I guess if we found that we were getting credit cards from Cracker Jack boxes, I would think the Minister of Finance might say to the financial literacy leader, through the commissioner: Perhaps you should share with Canadians that this may not be their best choice. That is the way I would look at it.

The Deputy Chair: That is what I was expecting from you. Thank you for appearing.

La vice-présidente : Monsieur le ministre, je sais que vous devez partir à 16 h 15. Vous comprenez que nous avons été autorisés à quitter le Sénat.

M. Menzies : Merci beaucoup.

La vice-présidente : Le Sénat siégeait toujours lorsque nous sommes partis pour assister à cette réunion. Nous vous savons gré d'avoir pu venir.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Si tout le monde dit poser la dernière question, quand aurons-nous la chance de poser nos questions?

La vice-présidente : Il reste une autre heure.

Le sénateur Maltais : Ah, très bien. Parfait.

[*Traduction*]

La vice-présidente : Je vais vous donner un drôle d'exemple, mais si nous trouvions des cartes de crédit dans les boîtes de céréales — et comme je le dis parfois, c'est presque le cas en ce moment —, émettriez-vous une directive à la personne concernée pour lui dire que vous devez militer contre cette pratique? Si vous laissiez continuer le secteur privé et les forces du marché, mais veilliez à ce que dans l'éventualité d'une initiative de l'institution financière qui créerait un gros problème — je ne parle pas des taux d'intérêt ou de la durée de la période de remboursement de l'hypothèque —, quand pensez-vous que vous interviendriez?

M. Menzies : Pas le responsable de la littératie financière, je ne crois pas. Je n'estime pas ce que soit son rôle. Son rôle est de contribuer à l'éducation des gens en ce qui concerne les cartes de crédit qu'on trouve dans les boîtes de Cracker Jack, les responsabilités et les enjeux qui en découleraient pour la personne qui l'accepte et les coûts qu'elle devrait assumer. Le rôle du responsable de la littératie financière est d'aider à éduquer les gens, par quelque moyen que ce soit, et de travailler avec les systèmes scolaires dans chaque province à bien examiner cette carte de crédit qu'on a trouvée dans une boîte de Cracker Jack et à ne pas la sélectionner comme carte de crédit de choix.

La vice-présidente : S'ils faisaient un travail impeccable, vous n'interviendriez jamais. Cependant, puisque la loi vous donne le pouvoir de fournir des directives à cette personne, je vous pose la question suivante : dans quelles circonstances interviendrez-vous?

M. Menzies : Je suppose que si nous nous rendions compte que nous trouvons des cartes de crédit dans les boîtes de Cracker Jack, je crois que le ministre des Finances dirait au responsable de la littératie financière, par l'intermédiaire de la commissaire, qu'il devrait peut-être dire aux Canadiens que cela pourrait ne pas être leur meilleur choix. C'est comme cela que j'envisagerais la situation.

La vice-présidente : C'est ce à quoi je m'attendais de votre part. Merci d'avoir témoigné.

[*Translation*]

We are continuing our meeting. Joining us is a new witness from the Department of Finance. We have Eleanor Ryan, Senior Chief, Financial Institutions Framework Policy, Financial Institutions Division. Welcome to our committee.

Senator Maltais will be the first to ask questions, followed by Senator Massicotte.

Senator Maltais: Thank you, Madam Chair. Mr. Rudin, I will not discuss the curtains, chairs or the colour of the carpet in the new leader's office, as that does not interest me.

In Canada and all of our provinces, we are faced with a new global factor, which is information. Information spreads incredibly quickly.

That factor affects two types of individuals: young people, who produce information instantly, and older people, who do not understand anything about it. Major financial institutions are increasingly likely to use new electronic tools. Those older people, who did not grow up with iPads or iPods, have a very hard time understanding the information they receive from financial institutions. They do not even understand the importance of having an ATM card because they have their bank book.

They have not adapted to this new way of doing things, and they need protection. They do not understand why they have to change, as they would normally use their bank book. They have not yet made the transition. They need protection and they need financial institutions to adopt a positive and facilitating attitude. The law tends to emphasize that issue.

It is well and good to raise young peoples' awareness, but financial institutions have a duty to inform. When a credit card is issued to a young person, if they are not careful enough to check the small print, they will be in trouble.

Would it be possible to put the small print in front so that young people can be aware? Parents often end up paying their child's bill.

Financial institutions have a responsibility. I have nothing against credit cards being issued to everyone, even to a dog, as long as someone is responsible and knows that they will eventually have to pay back the money.

That is a major shortcoming. I spoke in the House about that, and I was very clear regarding the law. I am in favour of the law. I will not spend any time on staff and related issues. I am more interested in effectiveness on the ground.

Visiting educational institutions has been discussed. I agree with that and I commend that suggestion, as I think those people should be well-informed. But when it comes to seniors, could not

[*Français*]

Nous reprenons nos travaux. Nous recevons un nouveau témoin du ministère des Finances du Canada, Mme Eleanor Ryan, chef principale, Cadre stratégique pour les institutions financières, Division des institutions financières. Nous vous souhaitons la bienvenue à notre comité.

Le sénateur Maltais sera le premier à poser des questions et il sera suivi du sénateur Massicotte.

Le sénateur Maltais : Merci, madame la présidente. Je ne m'attarderai pas, monsieur Rudin, ni aux rideaux, ni aux chaises, ni à la couleur du tapis du bureau du nouveau chef de développement, car cela ne m'intéresse pas.

Nous faisons face au Canada et dans chacune de nos provinces à un nouveau facteur mondial qui est l'information. Elle se propage à une vitesse phénoménale.

Deux genres d'individus sont affectés par ce facteur : les jeunes, qui produisent l'information instantanément puis les personnes âgées qui n'y comprennent rien. Les moyens électroniques des grandes institutions financières ont tendance de plus en plus à aller vers les nouveaux moyens électroniques. Ces personnes âgées, qui n'ont pas grandi avec des iPad ou des iPod, ont beaucoup de difficultés à comprendre les informations que les institutions financières leur fournissent. Ces personnes ne comprennent même pas l'importance d'avoir une carte de guichet puisqu'ils ont leur livret.

Ils n'ont pas intégré cette nouvelle façon de faire, ils ont besoin de protection. Ils ne comprennent pas pourquoi, parce qu'habituellement, ils avaient leur livret. Ils n'ont pas encore fait le transfert. Ils ont besoin de protection et d'une attitude positive et facilitatrice de la part des institutions financières. La loi a tendance à vouloir mettre l'accent à ce sujet.

Pour les jeunes, la sensibilisation c'est bien beau, mais les institutions financières ont un devoir d'informer. Lorsqu'on émet une carte de crédit à un jeune, il faut que le jeune, s'il n'a pas la prudence d'aller voir les petites écritures en arrière, il est fait.

Serait-il possible de mettre les petits caractères en avant pour que le jeune en soit bien conscient? Souvent ce sont les parents qui sont pris avec la facture des jeunes.

Les institutions financières ont un devoir. Je n'ai rien contre l'émission de cartes de crédit à tous, même à un chien, en autant que quelqu'un est responsable et qu'il sait qu'il aura à faire face au remboursement de la dette à un moment donné.

C'est un manque majeur. J'ai fait un discours en Chambre à ce sujet et j'ai été très clair vis-à-vis la loi. Je suis pour la loi. Je ne m'attarderai pas au personnel, et cetera. L'efficacité sur le terrain m'importe plus.

On a parlé d'aller dans les institutions scolaires. Je suis d'accord, bravo, il faut que ces personnes soient bien informées. Mais pour les personnes âgées, dans toutes les provinces où il y a

seniors federations in all provinces be used to spread the word, to inform seniors of financial institutions' attitudes?

Another issue is the fact that financial institutions are harassing seniors over the telephone. If you are 80 years old and have RRSPs in a bank, everyone is calling you with the best investments on earth. Seniors may see less of a difference between those investments and may allow themselves to be tempted by misleading statements and end up in trouble. Is there any aspect of the law that could provide them with some protection?

Mr. Rudin: Those are excellent questions. I have two or three things to say. The government's policy on consumer protection in the financial services industry is based on three principles. The first is clear and comprehensible disclosure. In recent years, the government has focused its efforts on improving disclosure and promoting disclosure that is not only clear but, as you say, comprehensible, especially when it comes to credit cards. That helps consumers understand the implications of having a credit card before they even have one. There is now a requirement to provide a very clear summary in a box on the first page and to avoid the use of small print in foot notes.

Another principle is to encourage competition in the financial sector, but also to promote a third principle on financial literacy. As you were saying, comprehensible disclosure is one thing, but if users lack basic knowledge and experience, the disclosure is much less effective than it could be. That is one of the reasons why the government has adopted this new policy to encourage education in financial literacy and create the position of leader to promote and coordinate those efforts.

That work will not be accomplished in one day or one year; it will take time. The government expects the leader to look into issues regarding target groups. In addition, part of the leader's mandate is supposed to focus on seniors, who have their own needs. The government conducted a survey in 2009 on Canadian financial capability, and the results regarding seniors' groups and needs are slightly different from others. We expected that, but it has been confirmed by those results. So that is what I have to say about financial literacy and disclosure.

As for the harassment, the federal government's ability to respond is somewhat dependent on who is on the other end of the line.

Senator Maltais: I apologize for interrupting you, but I want to be very specific when it comes to harassment. I want to give you some examples. Let us consider a 75-year-old couple who are selling their house. They receive a certain amount of money and move into a smaller apartment to have a better quality of life.

une fédération de l'âge d'or, est-ce que ces gens ne pourraient pas être mis à contribution pour prêcher la bonne nouvelle afin que les personnes âgées soient bien informées des attitudes des institutions financières?

Il y a aussi le harcèlement téléphonique des institutions financières vis-à-vis les personnes âgées. Dès que vous avez 80 ans et des REER dans une banque, tout le monde vous appelle avec les meilleurs placements de la terre. Les personnes âgées voient peut-être moins de différence et se laisseront tenter par des choses fictives et se retrouvent avec des problèmes. Y a-t-il moyen quelque part dans la loi de leur donner une petite protection?

M. Rudin : Ce sont d'excellentes questions. Je dirais peut-être deux ou trois choses. Tout d'abord, en général la politique du gouvernement concernant la protection des consommateurs en matière financière est basée sur trois principes. Premièrement, la divulgation claire et compréhensible : dans les années récentes, le gouvernement a fait des efforts spécifiques pour améliorer les divulgations et favoriser les divulgations qui ne sont pas seulement précises mais comme vous le disiez, compréhensibles, surtout concernant les cartes de crédit afin que les consommateurs comprennent les implications de détenir une carte de crédit même avant de l'avoir. Il y a maintenant une exigence d'avoir un sommaire très clair qui se trouve dans une boîte sur la première page et d'éviter l'utilisation des petits caractères en bas de page.

Un autre principe est de favoriser la concurrence dans le secteur financier mais également de favoriser davantage un troisième principe sur la littératie financière. Comme vous le disiez, c'est une chose d'avoir une divulgation compréhensible mais si on n'a pas les connaissances de base, l'expérience, c'est beaucoup moins efficace que cela peut l'être. C'est une des raisons pour laquelle le gouvernement a adopté cette nouvelle politique de favoriser le développement de la littératie financière et d'établir le poste de chef de développement pour promouvoir et coordonner ces efforts.

Ce n'est pas le travail d'un jour ou d'un an, cela va prendre du temps. Le gouvernement s'attend à ce que le leader se penche sur les questions des groupes cibles et qu'il y aura un volet, un aspect de son travail qui aura un focus sur les personnes âgées qui ont leurs propres besoins. Le gouvernement a fait un sondage en 2009 sur la capacité de littératie financière des Canadiens et les résultats entre les groupes et les besoins des personnes âgées sont un peu différents des autres. C'est ce à quoi on s'attendait, mais c'est confirmé par ces résultats. C'est ce qui concerne la littératie financière et la divulgation.

Pour le harcèlement, la capacité du gouvernement fédéral de répondre porte un peu sur qui est à l'autre bout du téléphone.

Le sénateur Maltais : Je vais être très spécifique sur le harcèlement, je m'excuse de vous interrompre. Je veux vous donner des exemples. Prenez un couple de 75 ans qui vend sa maison. Il reçoit un montant d'argent et va dans un appartement plus petit pour avoir une meilleure qualité de vie.

In three months, those people will have been harassed by pretty much everyone involved in financial institutions in Canada. The calls come even from as far as India, at 6 p.m. and 8 p.m. It is awful. I have experienced it.

Those people have sold their property and invested their money in their financial institution, and they no longer know what to do. They are worried they have made the wrong choice, and they do not know what to do. The best snake oil salesman strikes the deal.

Information disclosure must be protected. I do not know whether that can be included in this bill, but we should at least provide information, so that our seniors can be safer. They need protection. They are being harassed.

Senator Massicotte: Why even answer the telephone?

Senator Maltais: When the telephone rings, you answer it, otherwise why even have one? That is like having a dog. If the dog does not bark, you better get rid of it.

If you are over 75 years of age, you will see what happens between 6 p.m. and 8 p.m. Have financial institutions that are not governed by the federal legislation on banking objected to Bill C-28, or will they take the plunge like the institutions that are covered by that legislation?

Mr. Rudin: Regarding the first question, I will have to obtain that information. It all depends on the activity. If fraud is involved, it comes under federal jurisdiction because we would be talking about a criminal offence. If we are talking about how federally regulated institutions are behaving, it may be one thing, if we are talking about other institutions, it may be something else. I will have to obtain that information.

As for the financial institutions that are not under federal jurisdiction, they are not at all opposed to the ideas of the federal government regarding financial literacy, and mutual interest must be recognized.

Senator Maltais: Thank you.

Senator Massicotte: Thank you for joining us today. I am wondering why legislation is needed for this position. At the very least, it provides us with the opportunity to understand the importance of financial education for Canadians. That is crucial. All your efforts are appreciated, as this is an essential need.

Are there any people who are against the bill? Are there any people who have a valid reason to disagree with this piece of legislation being approved?

Mr. Rudin: No one is opposed to the bill.

Senator Massicotte: The legislation will give this office the authority to assess financial institutions regarding any initiative the office wants to implement. Is no one concerned that the $2 million may become $20 million or $40 million? That is very high. The office could do anything without parliamentary or

En trois mois, ces gens sont harcelés par à peu près tout ce qui touche à une institution financière au Canada, cela vient même des Indes, 18 et 20 heures, c'est abominable, j'en ai fait l'expérience.

Ces gens ont vendu leur propriété et placé leur argent dans leur institution financière et ils ne savent plus quoi faire. Ils sont troublés, ils ont fait le mauvais choix, ils ne savent plus quoi faire. Le meilleur chanteur de pomme part avec le magot.

Il faut protéger la divulgation des renseignements, je ne sais pas si cela peut être dans ce projet de loi, tout au moins informer pour donner une sécurité à nos personnes âgées. Ils en ont besoin. Ils se font harceler.

Le sénateur Massicotte : Pourquoi répondre au téléphone?

Le sénateur Maltais : Quand le téléphone sonne, on répond au téléphone, pourquoi avoir un téléphone alors? C'est comme avoir un chien, s'il ne jappe pas, mieux vaut s'en débarrasser.

Si vous avez plus de 75 ans, entre 18 heures et 20 heures, vous allez voir ce qui arrive. Est-ce que les institutions financières qui ne seront pas régies par la loi fédérale des banques se sont objectées au projet de loi C-28 ou si elles vont prendre le pas comme les autres institutions financières couvertes par la loi fédérale?

M. Rudin : Pour revenir à la première question, je vais devoir m'informer. Cela va dépendre de l'activité, si la fraude est impliquée c'est une chose, et c'est de la juridiction fédérale puisqu'il s'agit d'infraction criminelle. S'il s'agit du comportement des activités des institutions sous règlementation fédérale, c'est une chose, si c'est d'autres institutions, c'est potentiellement autre chose. Je vais devoir m'informer.

Pour les autres institutions financières qui ne sont pas sous réglementation fédérale, elles ne s'opposent pas du tout aux idées du gouvernement fédéral, à la littératie financière et on doit reconnaître l'intérêt mutuel.

Le sénateur Maltais : Je vous remercie.

Le sénateur Massicotte : Je vous remercie d'être parmi nous aujourd'hui. Je me demande pourquoi faut-il adopter une loi pour ce poste? Au minimum, cela nous donne la possibilité de comprendre l'importance de l'éducation financière pour les citoyens. Cela est critique. Tous vos efforts sont très appréciés. C'est fondamental.

Y a-t-il des gens qui sont contre le projet de loi? Est-ce qu'il y a des gens qui voient une raison bien fondée de dire non, on ne devrait pas approuver cette législation?

M. Rudin : Il n'y a personne qui s'oppose au projet de loi.

Le sénateur Massicotte : La législation donnera l'autorité à ce bureau pour cotiser les institutions financières concernant toute initiative que ledit bureau désire mettre en place. N'y a-t-il pas un souci pour certains que le montant de deux millions se transforme en un montant de 20 millions ou de 40 millions? C'est très large.

government authority and impose on financial institutions any programs it feels are warranted, no? What kind of authority is involved? What is the scope of that authority?

Ms. Menke: I want to begin by saying that the $3-million amount represents a 150 per cent increase in the financial literacy budget. That is already a great deal of money for a small organization like ours to manage. We do not plan on exceeding that amount.

That being said, we are nevertheless subject to rules, even though we can make assessments. I still have to receive the minister's approval to increase the budget. And these days, the minister is not very generous.

Senator Ringuette: Are you saying that you will have a 150 per cent increase in the financial literacy budget?

Ms. Menke: The increase is from $2 million to $5 million.

Senator Ringuette: That is not your only responsibility in the agency. You have 65 employees. Earlier, you said that ten of them were assigned to financial literacy. The 150 per cent increase does not cover only financial literacy.

Ms. Menke: I think that going from two to five represents a 150 per cent increase.

Senator Ringuette: Yes, but for all of your agency responsibilities. Over the past two years, you have been responsible for the code of conduct for both consumers and merchants. What portion of your staff is assigned to that task? How much additional funding have you received from the government to assume those responsibilities?

Ms. Menke: We receive industry contributions for taking on those responsibilities.

Senator Ringuette: That is a conflict of interest. This, however, is not.

Senator Massicotte: Ten employees are involved in the education aspect. Following the budget increase, how many people will be involved?

Ms. Menke: At the outset, six additional employees will be required.

Senator Massicotte: So, an 80 per cent increase in staff.

Senator Rivard: I would like to know what results will be achieved by creating that position of financial literacy leader. Moody's Investors Service has downgraded the credit rating of six of Canada's biggest banks owing to consumer debt. The only bank whose rating was not downgraded was Royal Bank, but its rating had been downgraded previously. So we can say that the credit rating of seven of Canada's biggest banks has changed. How will we be able to measure that new department's results in

Le bureau pourrait faire n'importe quoi sans l'autorité parlementaire ou gouvernementale et imposer aux institutions financières tout programme qu'il croit mériter, non? Quelle est l'autorité? Quelle est la limitation de l'autorité?

Mme Menke : D'abord, il faut se souvenir que le montant de 3 millions représente une augmentation de 150 p. 100 du budget pour la littéracie financière. C'est déjà beaucoup à gérer pour une petite organisation comme la nôtre. Nous ne prévoyons pas aller plus loin que cela.

Cela dit, nous sommes quand même assujettis à des règles, même si nous pouvons cotiser. Il faut quand même que je reçoive l'approbation du ministre avant de commencer à augmenter le budget. Et le ministre, ces temps-ci, n'est pas tellement généreux.

La sénatrice Ringuette : Vous dites que vous allez avoir une augmentation de 150 p. 100 de budget pour la littératie financière?

Mme Menke : C'est de 2 à 5 millions.

La sénatrice Ringuette : Il ne s'agit pas de votre seule responsabilité à l'intérieur de l'agence. Vous avez 65 employés. Tantôt, vous avez dit que 10 d'entre eux étaient assignés à la littératie financière. L'augmentation de 150 p. 100 ne couvre pas le seul sujet de la littératie financière.

Mme Menke : Je crois que d'aller de deux à cinq représente une augmentation de 150 p. 100.

La sénatrice Ringuette : Oui, mais pour l'ensemble des responsabilités de votre agence. Depuis les deux dernières années, d'ailleurs, vous êtes responsables du code de conduite tant pour les consommateurs que pour les marchands. Quelle portion de votre personnel est assignée à cela? Combien de fonds additionnels avez-vous reçus du gouvernement pour assumer ces responsabilités?

Mme Menke : Nous recevons des cotisations de l'industrie pour assumer ces responsabilités.

La sénatrice Ringuette : C'est un conflit d'intérêts, justement. Ceci ne l'est pas, par contre.

Le sénateur Massicotte : Dix employés sont impliqués dans la question de l'éducation. Suite à l'augmentation du budget, combien de personnes seront impliquées?

Mme Menke : Au début, il s'agit de six personnes de plus.

Le sénateur Massicotte : Donc, 80 p. 100 d'augmentation du personnel.

Le sénateur Rivard : J'aimerais connaître les résultats qu'on aura en créant ce poste de chef de développement de littératie financière. La firme Moody's a décoté six des plus grandes banques canadiennes à cause de l'endettement des consommateurs. La seule banque qui ne l'a pas été, c'est la Banque Royale, mais elle l'avait été précédemment. On peut donc dire que les sept plus grandes banques canadiennes ont vu leur cote de crédit changer. Comment va-t-on pouvoir mesurer les résultats du niveau

terms of effectiveness? Do you think that, in the short or medium term, consumer debt will decrease, and banks' rating will improve as a result?

Mr. Rudin: As I said, the government has conducted a survey of Canadians regarding financial literacy. That has provided us with basic information. We can repeat the survey — I am not sure how often — to try to gauge Canadians' progress in terms of financial literacy in some specific groups.

That being said, any improvement or decline would not necessarily mean that our efforts in financial literacy caused the shift, as many other aspects are taken into consideration.

The other key aspect is to try to determine the effectiveness of specific efforts, and I will ask the commissioner to talk to you about that.

Ms. Menke: You have already been given most of the answer. Every five years, we conduct a major survey to try to measure the improvement in financial literacy among Canadians. The first survey was conducted in 2009, and the next one will be in 2014. I am not expecting any major differences in the first five years. We are really talking about a long-term project, and that should be expected because we are trying to change Canadians' behaviour.

So, as I said earlier, the coordination and awareness-raising efforts will greatly increase once we have a leader. These activities are very important, but the surveys will help us determine what kind of results we are achieving.

[*English*]

Senator Moore: Ms. Menke, you mentioned that the agency received $11.5 million from the financial sector. Is that banks, credit unions, mortgage companies? Where does that $11.5 million come from?

Ms. Menke: Those are federally regulated financial institutions, so banks, trust companies and insurance companies. No credit unions are federally regulated at this point.

Senator Moore: What are the blocks of money you get from banks?

Ms. Menke: I do not have a precise breakdown of that in my head, unfortunately.

Senator Moore: Can you send that into the clerk, please?

Ms. Menke: Yes.

Senator Moore: I would like to know what the breakdown is.

On another topic, in terms of your advocacy on behalf of consumers — and this is a matter that Senator Ringuette has talked about and has a bill before the Senate on — could we

d'efficacité de ce nouveau département? Croyez-vous que, à court ou moyen terme, l'endettement des consommateurs va diminuer et que, par le fait même, les banques retrouveront leur cote?

M. Rudin : Comme je l'ai mentionné, le gouvernement a fait un sondage auprès des Canadiens concernant la littératie financière. Cela nous a fourni des données de base. Nous sommes en mesure de répéter le sondage — je ne sais pas à quelle fréquence — pour tenter de mesurer le progrès de la littératie financière des Canadiens dans certains groupes spécifiques.

Cela dit, si cela augmente ou se détériore, cela ne signifierait pas forcément que nos efforts sur la littératie financière soient la raison pour l'amélioration ou la détérioration, parce qu'il y a plusieurs autres aspects qui sont pris en compte.

L'autre aspect important est de tenter d'identifier l'efficacité des efforts spécifiques et je vais demander au commissaire de vous en parler.

Mme Menke : Effectivement, la réponse, vous l'avez déjà eue en grande majorité. Tous les cinq ans, nous faisons un grand sondage pour essayer de mesurer l'amélioration de la littératie financière dans la population canadienne. Le premier sondage a eu lieu en 2009 et le prochain sera en 2014. Je ne m'attends pas à de très grandes différences durant les cinq premières années. C'est vraiment un projet à long terme. Il faut s'attendre à ce que cela soit à long terme parce que nous essayons de changer le comportement des Canadiens.

Donc, comme je l'ai dit plus tôt, les efforts de coordination et de sensibilisation seront beaucoup amplifiés avec le leader. Ce sont des activités très importantes, mais on verra au fur et à mesure de ces sondages jusqu'à quel point on aura des résultats.

[*Traduction*]

Le sénateur Moore : Madame Menke, vous avez mentionné que l'agence recevait 11,5 millions de dollars du secteur financier. S'agit-il des banques, des coopératives de crédit, des sociétés de prêts hypothécaires? D'où proviennent ces 11,5 millions de dollars?

Mme Menke : Il s'agit d'institutions financières réglementées par le fédéral, alors les banques, les sociétés de fiducie et les compagnies d'assurance. À ce stade, aucune coopérative de crédit n'est réglementée par le fédéral.

Le sénateur Moore : Quelles sont les sommes d'argent que vous obtenez des banques?

Mme Menke : Je n'en ai pas la ventilation précise en tête, malheureusement.

Le sénateur Moore : Pouvez-vous l'envoyer au greffier, s'il vous plaît?

Mme Menke : Oui.

Le sénateur Moore : J'aimerais connaître cette ventilation.

Changement de sujet, pour ce qui est de votre défense des consommateurs — et c'est un point que la sénatrice Ringuette a soulevé et pour lequel elle a déposé un projet de loi devant le

address the matter of the fees charged by credit card issuers to merchants, who do not seem to have any say in it? Of course they pass on those fees to consumers, whether it is cost of goods or services, so it has a direct impact on consumers. Is it part of your mandate to speak out on that issue?

Ms. Menke: The part of my mandate in relation to that issue is that a code of conduct was developed about two years ago.

Senator Moore: I remember that.

Ms. Menke: We oversee the code of conduct. We monitor the implementation of that code of conduct and we report to the minister on it. We have been quite active in doing that, but that is the extent of the mandate of the agency in regard to that subject matter.

Senator Moore: You do not speak out on behalf of consumers. You monitor the situation and you give a report to the minister. Have you done so in this situation where recently the credit card companies have talked about the fees to be charged to merchants? Merchants have been told they will receive increased fees. They have no input in that but, of course, will pass that down to the consumers. Have you done something on that? Have you reported that to the minister and looked for some action on that, further to the code? That recent activity by those issuers I do not think is consistent with the code that the minister envisioned. Do you see change in that approach, maybe legislation? The minister was very hopeful when he came and told us about that, but I do not think he is getting the cooperation he was looking for.

Mr. Rudin: As we were discussing and as you mentioned, senator, the code has been adopted, and it is the responsibility of the commissioner and her organization to monitor adherence to the code. If there are any issues as to whether the parties who have adopted the code are abiding by it or if this question needs to be adjudicated in some way — is it inside or outside of the code? — that is the responsibility of the FCAC.

In terms of the evolution of the code, the government is currently consulting stakeholders —

Senator Moore: Are you saying, Mr. Rudin, that the FCAC has officially reported to the minister that this is happening and that we should be taking a look at it? Has that happened in this instance?

Mr. Rudin: In the instance of?

Senator Moore: I do not know why you are answering and the commissioner is not, by the way.

Mr. Rudin: Well, I was talking about the government's position about the code and the division of responsibilities.

Sénat —, pourrions-nous parler de la question des frais que les émetteurs de cartes de crédit imposent aux commerçants, qui ne semblent pas avoir un mot à dire? Bien sûr, ils transmettent ces frais aux consommateurs, que ce soit dans le prix des biens ou des services, si bien que cela a une incidence directe sur les consommateurs. Dans le cadre de votre mandat, êtes-vous tenue de parler de cette question?

Mme Menke : La partie de mon mandat qui se rapporte à cette question est qu'un code de conduite a été élaboré il y environ deux ans.

Le sénateur Moore : Je m'en souviens.

Mme Menke : Nous sommes responsables du code de conduite; nous surveillons son application et en faisons rapport au ministre. Nous y travaillons fort activement, mais là s'arrête le mandat de l'agence à cet égard.

Le sénateur Moore : Vous ne défendez donc pas les consommateurs. Vous surveillez la situation et en faites rapport au ministre. Est-ce ce que vous avez fait récemment lorsque les sociétés émettrices de carte de crédit ont parlé des frais prélevés auprès des commerçants? Ces derniers ont appris que les coûts allaient augmenter. Ils n'ont pas leur mot à dire, mais ils refileront naturellement la note aux consommateurs. Avez-vous fait quoi que ce soit à cet égard? Avez-vous signalé la situation au ministre et cherché une façon d'intervenir, en plus du code de conduite? Je ne crois pas que cette initiative récente des sociétés émettrices soit en accord avec le code que le ministre avait imaginé. Croyez-vous qu'il faudrait modifier certaines choses, et peut-être même la loi? Le ministre était rempli d'espoir lorsqu'il est venu nous présenter le code, mais je ne crois pas qu'il obtienne une collaboration à la hauteur de ses attentes.

M. Rudin : Comme nous l'avons dit — et vous aussi l'avez mentionné, monsieur le sénateur —, le code de conduite a été adopté. Il incombe désormais à la commissaire et à son agence d'en surveiller l'application. C'est la responsabilité de l'ACFC de s'attarder aux problèmes de respect du code par les parties qui l'ont adopté, ou de déterminer s'il convient de se prononcer ou non sur une question particulière, c'est-à-dire de décider si un élément donné doit relever du code ou non.

Quant à l'évolution du code, le gouvernement est actuellement en train de consulter les parties intéressées...

Le sénateur Moore : Monsieur Rudin, dites-vous que l'ACFC a avisé officiellement le ministre d'examiner cette situation? Est-ce bien ce qui s'est passé?

M. Rudin : De quelle situation parlez-vous?

Le sénateur Moore : En passant, j'ignore pourquoi c'est vous qui répondez plutôt que la commissaire.

M. Rudin : Eh bien, je parlais de la position du gouvernement à l'égard du code de conduite ainsi que du partage des responsabilités.

You are asking a specific question: Has the commissioner ever made a report to the minister on adherence of the code? You are right. I will let the commissioner answer.

Ms. Menke: I have made several reports to the minister on adherence, on issues relating to the code.

Senator Moore: This would be one of the issues covered?

Ms. Menke: This specific issue has not been covered at this point, no.

Senator Moore: It has not been?

Ms. Menke: Not at this point in time.

Senator Moore: Is it a matter of the code being revised? That is an important, universal thing here.

Ms. Menke: The code already addresses this very issue that you are referring to.

Senator Moore: It does?

Ms. Menke: It absolutely does.

Senator Moore: But you say that it has not been acted on or that you have not reported on it.

Ms. Menke: At this point in time, we have not heard anything from the industry that has given us any reason to. I am not aware — let me put it that way — that we have heard anything from the industry that has raised a concern.

Senator Moore: By "the industry," you do not mean restaurateurs.

Ms. Menke: I do mean that.

Senator Moore: Would you like some clippings?

Ms. Menke: We have not heard anything. I am not aware that we have heard of anything.

Senator Moore: I will send you something, Madam Commissioner. I am sure that Senator Ringuette can give you volumes.

Thank you. I think I have heard enough.

Senator Greene: I really appreciate the work that you are doing. Certainly, the economy is a priority for our government. I think that the way that you can ensure a well-functioning economy is if it is a financially literate one, so I appreciate that.

Could you tell me if there are any tests that you have or are designing that will tell you whether the level of financial literacy of Canadians is improving or not? I think that is very important because I would hope that at some point — and being a Conservative, I certainly hope this — we could say that Canadians are financially literate enough so that you can disband your office.

Vous avez posé une question spécifique : la commissaire a-t-elle déjà soumis un rapport au ministre sur le respect du code de conduite? Vous avez raison; je vais la laisser répondre.

Mme Menke : J'ai soumis plusieurs rapports au ministre sur le respect du code de conduite et sur les problèmes qu'il soulève.

Le sénateur Moore : La situation dont je vous parle fait donc partie des problèmes abordés?

Mme Menke : Non, ce dont vous parlez n'a pas été signalé à ce stade-ci.

Le sénateur Moore : Non?

Mme Menke : Pas jusqu'à présent, non.

Le sénateur Moore : Doit-on en conclure qu'il faut réviser le code? C'est un enjeu important, voire universel.

Mme Menke : Le code réglemente déjà la question.

Le sénateur Moore : Vraiment?

Mme Menke : Tout à fait.

Le sénateur Moore : Mais vous dites que vous n'y avez jamais donné suite, ou que vous ne l'avez pas signalé.

Mme Menke : Pour l'instant, l'industrie n'a rien signalé qui justifie une intervention de notre part. Autant que je sache, si je peux m'exprimer ainsi, l'industrie n'a rien mentionné de préoccupant.

Le sénateur Moore : Lorsque vous parlez de l'industrie, faites-vous référence aux restaurateurs?

Mme Menke : C'est exact.

Le sénateur Moore : Aimeriez-vous lire quelques coupures de journaux?

Mme Menke : On ne nous a rien signalé. Autant que je sache, nous n'avons rien entendu à ce sujet.

Le sénateur Moore : Je vais vous envoyer quelque chose, madame la commissaire. Et je suis persuadé que la sénatrice Ringuette pourra vous faire parvenir des tonnes d'articles là-dessus.

Merci. Je pense que j'en ai assez entendu.

Le sénateur Greene : Je vous suis vraiment reconnaissant de votre travail. Chose certaine, l'économie est une priorité pour notre gouvernement. Je reconnais les mérites de vos efforts puisque la littératie financière est selon moi la clé d'une économie en santé.

Pourriez-vous me dire si vous avez conçu ou prévoyez concevoir des outils d'évaluation visant à déterminer si le niveau de littératie financière des Canadiens s'est amélioré ou non? Je pense que c'est essentiel, car j'espère que les Canadiens en connaîtront un jour suffisamment sur la finance pour que votre agence puisse être abolie — en tant que conservateur, je le souhaite ardemment.

Ms. Menke: That would be the objective; I would be very happy if that happened. Unfortunately, I do not think it will happen any time soon.

Senator Greene: Is it a condition of modern life, then, that a certain segment of the population will always be illiterate because the financial tools are changing?

Ms. Menke: I think a variety of factors give rise to that, quite frankly. The minister alluded to it when he talked about parents. The first place children should be learning something about financial literacy is from their parents, which does not always happen. We were joking about the fact that it is easier to throw money, but that is, in some cases, a fact.

It is like education. There will always be a need to continue to educate. There will not necessarily always be a need for this office, but there will always be a need to educate. I think the key thing is that that will continue at all times.

Do we have any tests? We do. I was referring to the five-year survey that we do of Canadians, which is a very significant survey. The last time, 15,000 people were involved in it. We want to use that. We have used the first one as a benchmark. The next one will come in 2014. We will see then what kind of changes there are. I do not anticipate huge changes, but I do expect to see some.

We do smaller testing from time to time. For example, we test individual groups, and then we have surveys to see what changes in behaviour have occurred. Yes, we do test. We do see small changes, but they are small changes at this point in time.

Senator Massicotte: May I have a supplementary on that?

Senator Greene: Yes, I give permission.

The Deputy Chair: No, I do not give permission because he always sneaks in.

Senator Greene: I do; he is a good guy.

Senator Tkachuk: Were you finished, Senator Greene?

Senator Greene: Yes.

Senator Tkachuk: He is asking a supplementary?

The Deputy Chair: But it is always a supplementary. Keep your question because I have Senator Tkachuk, unless, of course, Senator Tkachuk is deferring.

Senator Tkachuk: Go ahead, Senator Massicotte.

Senator Massicotte: I have a quick question on the same issue. It is a supplementary. Do we have standards on how we compare to the rest of the world?

Mme Menke : C'est l'objectif, et j'en serais absolument ravie, mais cela n'arrivera malheureusement pas de sitôt, selon moi.

Le sénateur Greene : De nos jours, peut-on dire qu'un segment de la population demeurera toujours dans l'ignorance en raison de l'évolution des instruments financiers?

Mme Menke : En toute franchise, je pense que toutes sortes de facteurs entrent en ligne de compte. Le ministre y a fait allusion lorsqu'il a parlé des parents. À vrai dire, c'est à la maison que la littératie financière des enfants devrait commencer, mais ce n'est pas toujours le cas. Nous disions à la blague qu'il est plus facile de jeter l'argent par les fenêtres, mais il arrive que ce soit la réalité.

C'est comparable à la sensibilisation. Il faudra toujours continuer d'informer les gens. Notre agence n'aura peut-être pas toujours sa place, mais il faudra toujours sensibiliser la population. Je pense que l'essentiel, c'est de le faire en tout temps.

Avons-nous des outils d'évaluation? Certainement, comme la vaste enquête quinquennale réalisée auprès des Canadiens. La dernière fois, 15 000 personnes y ont répondu. Nous voulons tirer profit de ces données, qui nous servent de point de référence. La prochaine enquête sera menée en 2014. Nous constaterons alors dans quelle mesure la situation a évolué. Je ne m'attends pas à de grands changements, mais j'espère quelques modifications.

Nous procédons de temps à autre à de petites évaluations. Par exemple, nous évaluons des groupes particuliers, après quoi les enquêtes nous permettent de constater les changements comportementaux qui s'opèrent. Nous avons donc bel et bien des outils d'évaluation. Nous remarquons de petits changements, mais ils sont encore mineurs à ce stade-ci.

Le sénateur Massicotte : Puis-je poser une question complémentaire?

Le sénateur Greene : Oui, je vous l'autorise.

La vice-présidente : Non; je refuse parce qu'il finit toujours par se faufiler en douce.

Le sénateur Greene : Je lui permets d'intervenir; c'est un chic type.

Le sénateur Tkachuk : Aviez-vous terminé, sénateur Greene?

Le sénateur Greene : Oui.

Le sénateur Tkachuk : Le sénateur Massicotte va-t-il poser sa question complémentaire?

La vice-présidente : Il a toujours des questions complémentaires. Gardez votre intervention en mémoire, car c'est au tour du sénateur Tkachuk, à moins bien sûr que celui-ci accepte d'attendre.

Le sénateur Tkachuk : Allez-y, sénateur Massicotte.

Le sénateur Massicotte : J'ai une petite question complémentaire sur le même sujet. Avons-nous des normes pour déterminer où nous en sommes par rapport au reste du monde?

Ms. Menke: We have some work that is happening on the international level. It is not refined at this point in time, so we do not have rankings, if you will. However, some work is starting to be undertaken in that regard to get a more refined sense of that. The problem is that not everyone has exactly the same standard for what constitutes financial literacy because the rules change from country to country, and financial literacy and what you need to know in one country are different from what you need to know in another country.

Senator Massicotte: The OECD has nothing of that nature?

Ms. Menke: The OECD is one of the organizations working on this, but at this point in time I would say it is fairly rudimentary and very high level.

Senator Massicotte: Thank you, Senator Greene and Senator Tkachuk.

Senator Tkachuk: I have a couple of questions on consumer debt. We had quite a conversation about that. Is most of it mortgage debt?

Mr. Rudin: Mortgage debt certainly represents the largest proportion of consumer debt, yes.

Senator Tkachuk: When you say the largest proportion, how large?

Mr. Rudin: I did not bring those numbers with me, but more than the majority I am sure.

Senator Tkachuk: The other part of consumer debt would probably be things like vehicles, trucks, cars.

Mr. Rudin: We think of mortgage debt and other secured debt — debt against a car, boat et cetera — and then unsecured debt, which is largely, although not exclusively, credit card debt.

Senator Tkachuk: Right. As far as the amount of debt that consumers have and the amount of debt that we have incurred in mortgages, a lot of it is the result of the fact that payments are lower because interest rates are lower. A person may take out a $400,000 mortgage when they may have been more prone to take out a $200,000 or $300,000 mortgage because they are paying at 4 or 3.5 percent mortgage interest tied up for five years, rather than at 7 per cent. I think that partly explains it. The worry is not the debt but what will happen if interest rates go up. I think that is more the concern of the rating agencies than the actual debt itself.

Mr. Rudin: There is no question that, historically, low interest rates have contributed to residential investment and the overall growth of mortgage debt. As you said, one of the key concerns in this regard is whether consumers are well positioned for higher interest rates when they arrive.

Indeed, this is a concern of the government in general. As we were discussing while the minister was here, both the Minister of Finance and the Governor of the Bank of Canada have urged

Mme Menke : Nous sommes en train d'examiner ce qui se passe à l'échelle internationale. Puisque ce n'est pas encore au point, nous n'avons établi aucun classement, pour ainsi dire. Nous commençons toutefois à nous pencher sur la question afin d'avoir une meilleure idée du portrait. Le problème, c'est que tous les pays n'ont pas exactement la même conception de la littératie financière puisque leurs règles ne sont pas les mêmes. Les concepts financiers à connaître dans un pays donné ne s'appliquent pas nécessairement à un autre.

Le sénateur Massicotte : L'OCDE n'a-t-elle pas ce genre de données?

Mme Menke : L'OCDE est une des organisations qui se penchent sur la question, mais pour l'instant, je dirais que les données sont assez élémentaires et de très haut niveau.

Le sénateur Massicotte : Merci, sénateurs Greene et Tkachuk.

Le sénateur Tkachuk : J'ai deux ou trois questions sur la dette à la consommation, dont nous avons beaucoup parlé. La dette hypothécaire représente-t-elle la plus grande partie de cette dette?

M. Rudin : La dette hypothécaire compte effectivement pour la majeure partie de la dette à la consommation.

Le sénateur Tkachuk : Quelle part de la dette est-elle consacrée à l'hypothèque?

M. Rudin : Je n'ai pas les chiffres en main, mais je suis persuadé que c'est plus de la moitié.

Le sénateur Tkachuk : L'autre partie de la dette à la consommation se compose probablement d'achats comme celui d'un véhicule, d'un camion ou d'une voiture.

M. Rudin : La dette se compose de la dette hypothécaire, d'autres dettes garanties, comme l'achat d'une voiture, d'un bateau ou de ce genre de bien, et de dettes non garanties, qui sont largement attribuables aux cartes de crédit, mais pas seulement.

Le sénateur Tkachuk : Je vois. Ce sont les paiements peu élevés découlant des faibles taux d'intérêt qui sont les grands responsables du montant de la dette à la consommation et de la dette hypothécaire. Une personne pourrait contracter un prêt hypothécaire de 400 000 $ parce qu'elle bénéficie d'un taux fixe de 4 ou 3,5 p. 100 pendant cinq ans, alors qu'elle aurait été plus susceptible de se limiter à 200 000 $ ou 300 000 $ si le taux avait été de 7 p. 100. Voilà selon moi une partie de l'explication. Ce n'est pas la dette qui est préoccupante, mais plutôt ce qu'il arrivera si le taux d'intérêt augmente. Je pense que les agences de cotation s'en inquiètent davantage que du montant de la dette.

M. Rudin : Il ne fait aucun doute que les faibles taux d'intérêt ont toujours favorisé les investissements résidentiels et la croissance de la dette hypothécaire en général. Le plus inquiétant, comme vous l'avez dit, c'est de savoir si les consommateurs arriveront à joindre les deux bouts lorsque les taux grimperont.

Cela inquiète bel et bien le gouvernement en général. Comme nous l'avons dit pendant que le ministre était présent, le ministre des Finances et le gouverneur de la Banque du Canada encouragent

Canadians to think carefully about how much debt they are taking on and to look at their capacity to service that debt if interest rates rise. A typical Canadian mortgage has an interest rate that is fixed for five years with an amortization period that is quite a bit longer. Consumers need to think about the realistic possibility that when they come to renew their mortgage, their interest rate will be considerably higher than it is now.

In that regard, the rules that the minister has established to govern high ratio mortgages look to that in a few ways. There is a limit on the amount of debt service that people are allowed to take on relative to their income. Furthermore, in calculating this limit for those consumers who do not have a five-year fixed-rate mortgage, the limit has to be calculated as if they have a five-year fixed-rate mortgage. For those consumers borrowing at a lower rate using a floating rate mortgage, their debt service limit has to be calculated as if they have the higher interest rate. That provides a certain amount of protection, but it is not a substitute for consumers thinking ahead about their ability to service their debt, particularly when their mortgage comes up for renewal.

The Deputy Chair: Do you supply the general information on that ability to service debt with X or Y or Z income? When there is a change in the interest rate, can people refer to information from the agency?

Ms. Menke: Yes, we have information like that. We have a variety of information, but not all of it is about not going over certain amounts because it is a little hard to be that cut and dried about it. We try to get people to take a look at those kinds of numbers and how far indebted they are. Basically, we take a more generic approach. We always try to tell people that the first debt they should pay is to themselves — in other words, save. After that, they should take a look at their budget and what their debt levels are. We strongly encourage ensuring that people actually put money away all the time in addition to keeping their debts within a reasonable range.

The Deputy Chair: With all the questions we have asked, we did not talk about the tools you have compared to the other tools that we will hear about. I was just told by the clerk that you will not come back and the minister will not come back, but we did not hear much about those tools. Do you have video games for young people? I feel that is probably the best way to teach them how to manage. In my time, it was a case of playing monopoly. Nowadays, I think it is better with video games.

Ms. Menke: You are right; they are very popular. Unfortunately, we do not have any video games. They are very expensive to develop. However, such games exist in the market, which is one of the reasons I explained earlier that we will not be doing developmental work on tools because others are doing that. We are going into awareness building and coordinating cooperation. We do not see any need for us to duplicate work

vivement les Canadiens à bien réfléchir au poids de la dette qu'ils contractent et à évaluer leur capacité de remboursement advenant une augmentation du taux d'intérêt. D'ordinaire au Canada, le taux d'intérêt d'un prêt hypothécaire est fixe pendant cinq ans, tandis que la période d'amortissement est beaucoup plus longue. Les consommateurs doivent envisager la réelle possibilité que le taux d'intérêt soit nettement plus élevé qu'il ne l'est actuellement lors du renouvellement de leur hypothèque.

Ainsi, les règles du ministre régissant les prêts hypothécaires à proportion élevée en tiennent compte de quelques façons. Par exemple, le montant qu'une personne peut consacrer au service de la dette est limité en fonction de son revenu. De plus, la limite imposée aux consommateurs dont l'hypothèque n'est pas assortie d'un taux fixe pendant cinq ans doit être calculée comme si c'était le cas. La limite du service de la dette des consommateurs qui contractent un prêt hypothécaire à taux variable, et donc inférieur doit être calculée comme s'ils payaient le taux le plus élevé. Ces restrictions assurent une certaine protection, mais ne remplacent en rien la planification des consommateurs quant à leur capacité de rembourser leur dette, surtout lorsque vient le temps de renouveler leur hypothèque.

La vice-présidente : Fournissez-vous des renseignements généraux sur la capacité de remboursement de la dette associée à un revenu donné? Lorsque le taux d'intérêt fluctue, les consommateurs peuvent-ils obtenir de l'information auprès de l'agence?

Mme Menke : Oui, nous possédons ce genre d'information. Nous fournissons toutes sortes de renseignements, mais ils ne portent pas tous sur le respect d'une certaine limite puisqu'il serait un peu difficile d'être aussi précis. Nous essayons d'amener les gens à réfléchir sur ces chiffres et sur leur niveau d'endettement. Notre approche est plutôt générale. Nous essayons toujours de dire aux gens que la dette qu'ils doivent rembourser en premier est celle qu'ils se doivent à eux-mêmes; autrement dit, il faut économiser. Ils doivent ensuite examiner leur budget et leur niveau d'endettement. Nous encourageons fortement les gens à mettre de l'argent de côté régulièrement tout en maintenant un niveau d'endettement raisonnable.

La vice-présidente : Malgré toutes les interventions, il n'a pas été question des outils que vous proposez comparativement à ceux dont nous entendrons parler. La greffière vient de m'aviser que le ministre et vous ne reviendrez pas comparaître, mais nous en savons peu sur ces outils. Offrez-vous des jeux vidéo pour les jeunes? À mon avis, c'est probablement la meilleure façon de leur montrer à gérer leurs finances. À l'époque, c'était ainsi lorsque nous jouions au Monopoly, mais je crois que les jeux vidéo conviennent mieux aujourd'hui.

Mme Menke : Vous avez raison; ils sont très populaires. Mais nous n'avons malheureusement pas de jeu vidéo puisque leur développement coûte très cher. En revanche, il y en a sur le marché. Comme je l'ai expliqué tout à l'heure, c'est en partie parce que d'autres s'en chargent que nous ne développerons pas ce genre d'outils. Nous nous attardons davantage à la sensibilisation et à la coordination des efforts. Nous ne voyons

that is already being done. However, we think it is very important that everyone knows about it so that we can match what they need to what is available.

The Deputy Chair: To make them available, for instance in the summer, could you have a special student program to train senior citizens? They could visit with senior citizens' in their homes. Who will take the initiative? How do you spread the information? That is my concern. I know we have some tools, but you will want to cover the entire country and all senior citizens.

[*Translation*]

I agree with Senator Maltais that these are clients at risk. Single-parent and low-income families are the first to experience difficulties in emergency situations.

Will those client bases be targeted for intervention? We may be talking about groups, non-profit organizations or banks. I feel that non-profit organizations and banks are not part of the same world. If we want to coordinate everything, people need to go on the ground, and priorities have to be set.

Ms. Menke: That is where the leader will come in. That person will start establishing those connections, which are not necessarily there at this time.

[*English*]

Senator Ringuette: There is a fact that I want to restate. I was correct when I said that your government funding had been cut. This information comes from your annual report 2010-11. You had $1.9 million although you had the additional responsibility of oversight of the credit card code of conduct. In 2011-12, your budget was cut to $1.7 million from the Consolidated Revenue Fund. I point out that my memory is very good on specific issues.

Senator Tkachuk: She did not notice it. She got by with less. Good management.

Senator Ringuette: Those are specific issues that I have at heart.

Senator Tkachuk: We should let her answer that.

Ms. Menke: I am sorry, but I have to correct that. The budget was $2 million. Senator Ringuette was looking at actual expenditures. They were less because some things were held up. The budget was $2 million, and it has never been cut.

Senator Tkachuk: Thank you for clarifying that.

pas pourquoi nous répéterions inutilement ce que d'autres font déjà. Toutefois, il est selon nous essentiel que tout le monde connaisse les ressources pour que nous puissions répondre aux besoins à l'aide du bon outil.

La vice-présidente : Pour offrir ces outils... Par exemple, pourriez-vous mettre en place un programme d'été particulier pour les étudiants visant à former des personnes âgées? Les étudiants pourraient visiter les aînés dans leur foyer. Qui prendrait l'initiative? Comment diffuseriez-vous l'information? Voilà ce qui m'inquiète. Je sais qu'il existe des outils, mais il faudrait alors s'adresser à l'ensemble des personnes âgées d'un bout à l'autre du pays.

[*Français*]

Je suis d'accord avec le sénateur Maltais pour dire qu'il s'agit d'une clientèle à risque. Les familles monoparentales et celles à faible revenu sont les gens qui ont des problèmes en premier dans les cas de situation d'urgence.

Est-ce que ces clientèles seront ciblées pour intervenir, que ce soit les groupes, les organismes sans but lucratif ou les banques? Les organismes sans but lucratif et les banques, quant à moi, ce n'est pas le même monde. Il reste que si on veut tout coordonner, il faut que ces gens aillent dans le champ et que les priorités soient établies.

Mme Menke : C'est la raison pour laquelle nous aurons le leader pour commencer à créer ces liens qui n'existent pas nécessairement à l'heure actuelle.

[*Traduction*]

La sénatrice Ringuette : J'aimerais rétablir un fait. J'avais raison de dire que le financement public de votre agence a été réduit. L'information est tirée du rapport annuel de l'agence pour l'exercice 2010-2011. Vous aviez un budget de 1,9 million de dollars, même si vous aviez la tâche supplémentaire de surveiller le code de conduite concernant les cartes de crédit. En 2011-2012, votre budget a été ramené à 1,7 million de dollars du Trésor public. Je tiens à dire que j'ai une excellente mémoire sur des sujets précis.

Le sénateur Tkachuk : Elle n'avait pas remarqué; elle s'en est tirée avec moins d'argent. Quelle bonne gestion!

La sénatrice Ringuette : Ces questions particulières me tiennent à cœur.

Le sénateur Tkachuk : Nous devrions laisser la commissaire répondre.

Mme Menke : Veuillez m'excuser, mais je dois vous corriger. Nous avions un budget de 2 millions de dollars; ce sont les dépenses réelles que la sénatrice Ringuette a citées. Elles sont inférieures parce que certains travaux ont été retardés. Le budget était bel et bien de 2 millions de dollars et n'a jamais été réduit.

Le sénateur Tkachuk : Je vous remercie de cette précision.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Are you saying that you have not spent it?

Ms. Menke: I have not spent it.

[*English*]

Senator Ringuette: I just received this information from our researchers, and they received it from the annual report of the agency.

Senator Tkachuk: There is a big difference between budget and expenditures. She just explained that the budget is the same, but they spent a little less. You were quoting expenditures numbers.

Senator Ringuette: No, no. We are looking at the funding numbers from both the Consolidated Revenue Fund and cash received from financial institutions.

Senator Tkachuk: I am sorry; please.

[*Translation*]

The Deputy Chair: The data is available. The Department of Finance regularly publishes bricks. One recommendation from the task group's report is implemented through this legislation. Have the remaining 29 recommendations been submitted to your management? They all have to do with financial literacy. The committee has certainly not been working on creating a committee and producing 30 recommendations, so that only one of them would be implemented. I would like to know where things stand.

Mr. Rudin: The most important recommendation for the federal government is to create the position of leader, and it is really up to Parliament to decide whether the government can go ahead with the approach discussed today. As for the other recommendations, some of them are aimed only at the federal government — not necessarily at the department or the minister of Finance, but at other departments. Some of the recommendations are aimed at provincial governments and others at the private sector. So the federal government feels that the most important step is to fill the position of leader and allow that person to exercise their leadership to consider and implement the other recommendations and, potentially, other initiatives.

The Deputy Chair: So we can hope that the remaining recommendations will eventually be implemented.

Mr. Rudin: Exactly.

The Deputy Chair: I would like to thank Ms. Ryan, Mr. Rudin and Ms. Menke for shedding light on this issue, which is certainly important, not only for the Conservatives, but also for the Liberals. Thank you.

(The committee adjourned.)

[*Français*]

La vice-présidente : Vous voulez dire que vous ne l'avez pas dépensé?

Mme Menke : Je ne l'ai pas dépensé.

[*Traduction*]

La sénatrice Ringuette : Ce sont nos recherchistes qui viennent de me donner les chiffres tirés du rapport annuel de l'agence.

Le sénateur Tkachuk : Le budget n'a rien à voir avec les dépenses. La commissaire vient d'expliquer que le budget n'a pas bougé, mais que les dépenses ont été un peu inférieures. Par contre, vous avez donné la somme des dépenses.

La sénatrice Ringuette : Non, pas du tout. Il s'agit du financement obtenu auprès du Trésor public et des institutions financières.

Le sénateur Tkachuk : Veuillez m'excuser; s'il vous plaît.

[*Français*]

La vice-présidente : Les données sont disponibles. Le ministère des Finances publie des briques régulièrement. Du sommaire des recommandations du comité d'étude, une recommandation est appliquée avec cette loi. Est-ce que les 29 autres recommandations ont été soumises à votre gouvernance? Parce qu'elles concernent toutes la question de la littératie financière. Le comité n'a certainement pas travaillé à créer un comité et produire 30 recommandations pour qu'une seule soit appliquée. J'aimerais connaître l'état de la situation.

M. Rudin : La recommandation la plus importante pour le gouvernement fédéral est d'établir le poste de chef de développement du leader et c'est vraiment au Parlement de décider si le gouvernement peut aller de l'avant selon la façon précisée aujourd'hui. Pour les autres recommandations, certaines visent uniquement le fédéral, pas nécessairement le ministère ou le ministre des Finances, mais les autres ministères. D'autres visent les gouvernements provinciaux et d'autres le secteur privé. Alors le plan en ce qui concerne le gouvernement fédéral, le volet le plus important est de combler le poste de leader et laisser le leader exercer son leadership pour aller de l'avant avec la considération et la mise en vigueur des autres recommandations et potentiellement d'autres initiatives.

La vice-présidente : Donc, on peut espérer que d'autres recommandations seront appliquées éventuellement.

M. Rudin : C'est exact.

La vice-présidente : J'aimerais remercier Mme Ryan, M. Rudin et Mme Menke de nous avoir éclairés sur cette question qui est sûrement importante non seulement pour les conservateurs, mais aussi pour les libéraux. Je vous remercie.

(La séance est levée.)

OTTAWA, Thursday, February 7, 2013

The Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce met this day at 10:33 a.m. to study Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act.

Senator Céline Hervieux-Payette (*Deputy Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Good morning and welcome to this meeting of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce. Today, the committee is holding its second meeting on the study of Bill C-28, the Financial Literacy Leader Act.

In December 2010, after examining the issue for 18 months, the Task Force on Financial Literacy issued its report. The first of its recommendations was the appointment of a financial literacy leader, and I will read the mandate:

> The Task Force recommends that the Government of Canada appoint an individual, directly accountable to the Minister of Finance, to serve as dedicated national leader. This Financial Literacy Leader should have the mandate to work collaboratively with stakeholders to oversee the National Strategy, implement the recommendations and champion financial literacy on behalf of all Canadians.

This bill will implement this first recommendation. Today, we will have two one-hour sessions. We will hear from a group of witnesses during each session. Each witness or organization will have five minutes, more or less, for their opening remarks, which will be followed by a short period of time for questions.

Our first group of witnesses is made up of the following eminent people, whom we are happy to have with us: Donald Stewart, former chair of the Task Force on Financial Literacy. Welcome, Mr. Stewart. Mr. Stewart is the former chief executive officer of Sun Life Financial.

We also have Laurie Campbell, executive director of Credit Canada Debt Solutions. Ms. Campbell was a member of the Task Force on Financial Literacy. Credit Canada Debt Solutions offers credit counseling services.

The last witness on this panel, but not the least, is Douglas Melville, ombudsman and chief executive officer of the Ombudsman for Banking Services and Investments, who leads a team that investigates consumer complaints involving the Canadian banking sector and above all settles them.

Donald Steward, Former Chair, Task Force on Financial Literacy, as an individual: Thank you for the invitation and good morning everyone.

OTTAWA, le jeudi 7 février 2013

Le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce se réunit aujourd'hui, à 10 h 33, pour étudier le projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

La sénatrice Céline Hervieux-Payette (*vice-présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La vice-présidente : Bonjour et bienvenue à cette réunion du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce. Le comité aujourd'hui tient sa deuxième réunion sur l'étude du projet de loi C-28, Loi sur le chef du développement de la littératie financière.

En décembre 2010, après avoir examiné la question pendant 18 mois, le Groupe de travail sur la littératie financière a publié son rapport. La première de ses recommandations portait sur la création d'un poste de responsable de la littératie financière, et je lis le mandat :

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

Ce projet de loi mettra en œuvre cette première recommandation. Nous aurons aujourd'hui deux séances, d'une heure chacune. Nous accueillerons à chacune de ces séances un groupe de témoins. Chaque témoin ou organisation disposera de cinq minutes, plus ou moins, pour faire une déclaration liminaire, après quoi nous aurons une courte période de questions.

Notre premier groupe de témoins est composé des personnes éminentes suivantes, que nous sommes heureux d'accueillir : M. Donald Stewart, ex-président du Groupe de travail sur la littératie financière. Bienvenue, monsieur Stewart. M. Stewart est l'ancien chef de la direction de la Financière Sun Life.

Comparaît également Mme Laurie Campbell, directrice exécutive de la Credit Canada Debt Solutions. Mme Campbell a été membre du Groupe de travail sur la littératie financière. Credit Canada Debt Solutions offre des services conseils en matière de crédit.

Le dernier témoin de ce panel, et non le moindre, est M. Douglas Melville, ombudsman et chef de la direction de l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, qui dirige une équipe chargée de faire enquête sur les plaintes des consommateurs à l'égard du secteur bancaire canadien et surtout de les régler.

Donald Stewart, ex-président, Groupe de travail sur la littératie financière, à titre personnel : Merci pour l'invitation et bonjour à tous.

[*English*]

I will speak briefly to the recommendations of the Task Force on Financial Literacy in the context of your hearings this morning. You will all be aware that the task force published a report some 24 months ago entitled *Canadians and Their Money*. The report presented 30 recommendations to support a national strategy on financial literacy for Canada and is available on the website www.financialliteracyincanada.com. The report represented a great deal of work by task force members and indeed by a number of the witnesses who made submissions to the task force.

I will briefly comment on three broad topics covered by the report: leadership, single-source website and education.

The task force's view is that a national leader will be central to coordinating the diverse resources that are presently being applied to financial literacy across Canada by a great many stakeholders. In fact, national financial literacy cuts across every segment of society: consumers, parents, teachers, youth, voluntary organizations — and I may say a great many voluntary organizations — employers, researchers and policy-makers.

We believe that a key foundation to reach this incredibly diverse audience is for the Government of Canada, in partnership with stakeholders, to continue to build a comprehensive single-source website for trusted consumer financial literacy information. I say "continue" because the Financial Consumer Agency of Canada has been travelling along this road for some time.

Turning to my third topic, education, the task force heard from many educational experts, and there was strong consensus on several points. Financial literacy is an essential skill and it is acquired over a lifetime. The foundation for this lifelong learning is the school system.

The workplace offers an effective channel for reaching a wide audience because, of course, people are more receptive to learning in a group setting or when they start a new job or join a workplace pension or savings program.

Another concept that the task force focused on was teachable moments, key moments in the lives of individuals, such as leaving home, starting college, a first job, buying a home, becoming a parent and reaching retirement. Since most, if not all, of these transitions involve financial products and services, the financial sector is critical to the learning process.

Government programs are pervasive in Canada and need to be a big part of lifelong learning. In fact, you could form the view, as the task force did — and it may be a different way of looking at government — that government is one large financial institution. Government is a direct channel to many Canadians, particularly

[*Traduction*]

e vous entretiendrai brièvement au sujet des recommandations du Groupe de travail sur la littéracie financière dans le contexte de vos audiences de ce matin. Sachez que le groupe de travail a publié il y a environ deux ans un rapport intitulé *Les Canadiens et leur argent*. Le rapport contient une trentaine de recommandations à l'appui d'une stratégie nationale sur la littéracie financière au Canada et se trouve à l'adresse www.financialliteracyincanada.com. Le rapport est le fruit d'un travail considérable effectué par les membres du groupe et de mémoire remis au groupe par un certain nombre de témoins ici présents.

J'aborderai brièvement les trois grands thèmes couverts par le rapport : le leadership, un site web centralisé et l'éducation.

Le groupe de travail croit qu'un responsable national jouera un rôle central dans la coordination des diverses ressources de littéracie financière qu'utilisent les nombreux intervenants partout au Canada. En fait, la littéracie financière nationale recoupe tous les segments de la société : les consommateurs, les parents, les enseignants, les jeunes, un grand nombre d'organismes de bienfaisance, les employeurs, les chercheurs et les décideurs politiques.

Nous croyons que, pour joindre ce public incroyablement diversifié, le gouvernement du Canada devrait continuer d'ériger, de concert avec les intervenants, un vaste site web centralisé contenant de l'information financière fiable pour les consommateurs. Je dis « continuer », parce que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada s'en va déjà dans cette direction depuis un certain temps.

Passons au troisième sujet, l'éducation. Le groupe de travail a entendu de nombreux spécialistes de l'éducation et tous s'accordent sur plusieurs points. La littéracie financière englobe des connaissances essentielles qui s'acquièrent tout au long de la vie. Le système scolaire constitue le fondement de cet apprentissage continu.

Le marché du travail offre un bon moyen d'atteindre un public large et diversifié parce que, bien sûr, les gens sont souvent plus réceptifs à l'apprentissage dans un contexte de groupe, ou lorsqu'ils commencent un nouvel emploi ou qu'ils adhèrent à un programme d'épargne ou de retraite au travail.

Le groupe de travail s'est également penché sur le concept des moments propices à l'apprentissage, des moments clés de la vie des gens, comme le départ de la maison, le début des études collégiales, le premier emploi, l'achat d'une maison, l'arrivée du premier enfant et l'âge de la retraite. Puisque presque toutes ces transitions, pour ne pas dire l'ensemble, s'accompagnent de produits et de services financiers, le secteur financier joue un rôle important dans ce processus d'apprentissage.

Les programmes gouvernementaux sont présents partout au Canada et doivent occuper une place importante dans l'apprentissage continu. En fait, vous pourriez penser, comme l'a fait le groupe de travail, et bien qu'il s'agisse d'une perception différente du gouvernement, que le gouvernement est une grande

to lower-income Canadians. Governments across the nation can support the voluntary sector's efforts to build financial literacy among their clients and can promote financial literacy to specific population segments.

It is a privilege to appear before you and I thank you for that opportunity. I would be delighted to respond to questions.

Laurie Campbell, Executive Director, Credit Canada Debt Solutions: Good morning, honourable senators and fellow witnesses. I thank you for allowing me to speak on Bill C-28. I, too, will keep my comments brief.

As a member of the Task Force on Financial Literacy, I can speak to the recommendations made by the task force. However, I would like to address specific areas in the recommendations that are part of Bill C-28. I strongly support the need for a financial literacy leader in Canada under the auspices of the Financial Consumer Agency of Canada.

In my position at Credit Canada Debt Solutions I have seen the result of the lack of financial literacy skills very clearly. In 2012, our agency served over 60,000 individuals, and the reasons for indebtedness are vast. However, it is evident that not having the basic skills to manage money and debt is at the forefront of the many problems these individuals face.

They often do not understand the full impact of interest accumulation on their debt, how to make a simple budget or to save for emergencies. The individuals we see face a myriad of problems and can fall victim to scams and questionable practices, such as debt settlement companies, where they may pay out thousands of dollars to resolve a debt that does not get resolved. As such, our agency is excited to see that the federal government has moved forward to make financial literacy such an important issue.

I am hopeful that the leader will be able to bring together the vast number of organizations across Canada that provide financial literacy to their communities in various manners. I know that Mr. Donald Stewart spoke to some of the witnesses who came forward to the task force. We were all very impressed by the wealth of information and organizations out there providing financial literacy.

However, there seems to be some lack of cohesion and coordination with the efforts. As such, we are hopeful that the leader will be able to form an advisory committee, disseminate current financial literacy information and determine what Canadian financial literacy needs are to ensure that, where necessary, there is appropriate training for those involved in delivering financial literacy services. It cannot be a one-size-fits-all delivery program across Canada. The leader will need to ensure that there are specific financial education tools available based on

institution financière. Le gouvernement est en communication directe avec les Canadiens, en particulier les Canadiens à faible revenu. Tous les gouvernements du pays peuvent aider le secteur bénévole à inculquer des connaissances financières à leurs clients et ils peuvent promouvoir la littéracie financière auprès de certains segments de la population.

Merci encore une fois du privilège d'avoir comparu devant vous. Je serai ravi de répondre à vos questions.

Laurie Campbell, directrice exécutive, Credit Canada Debt Solutions : Bonjour, honorables sénateurs et collègues témoins. Je vous remercie de me donner l'occasion de m'exprimer sur le projet de loi C-28. Je garderai également mes observations brèves.

En tant que membre du Groupe de travail sur la littéracie financière, je peux parler des recommandations formulées par le groupe de travail. Toutefois, j'aimerais parler plus précisément de l'aspect des recommandations qui touchent le projet de loi C-28. Je suis entièrement d'accord avec la nécessité d'un dirigeant financier travaillant sous l'égide de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Dans mes fonctions chez Credit Canada Debt Solutions, j'ai pu constater très clairement les graves conséquences d'un manque de connaissances financières. En 2012, notre organisme a aidé plus de 60 000 personnes, et les raisons de l'endettement sont très diverses. Cependant, il apparaît évident que le manque de compétences de base pour gérer ses finances et ses dettes arrive en tête de liste des problèmes auxquels font face ces personnes.

Souvent, les gens ne comprennent pas la pleine portée des intérêts composés sur leurs dettes, et ils ne savent pas comment préparer un simple budget ou épargner pour les imprévus. Les gens que nous rencontrons sont confrontés à une myriade de problèmes, ils sont parfois victimes d'arnaques et de pratiques douteuses comme celles qu'exercent les entreprises de règlement de dettes, auprès desquelles les gens versent des milliers de dollars sans jamais arriver à régler leurs dettes. C'est pourquoi notre organisme se réjouit de voir le gouvernement fédéral aller de l'avant et donner une place importante à la littératie financière.

J'espère que le chef du développement de la littératie financière sera capable de rassembler les nombreux organismes qui, partout au Canada, offrent divers services de littératie financière à leurs collectivités. Je sais que M. Donald Stewart a parlé à certains des témoins qui se sont présentés devant le groupe de travail. Nous sommes tous très impressionnés par la richesse des renseignements et des organisations qui existent pour offrir des services de littératie financière.

En revanche, on remarque un manque de cohérence et de coordination quant à ces efforts. C'est pourquoi nous espérons que, de concert avec un comité consultatif, le chef du développement de la littératie financière diffusera l'information existante sur la littératie financière, établira les besoins au pays à ce chapitre et veillera à ce que les personnes qui offrent des services de littératie financière reçoivent la formation dont ils ont besoin, le cas échéant. Il est impossible d'offrir à l'échelle du pays un programme uniformisé. Le chef du développement de la littératie financière

an individual's current situation and life stage. This can be accomplished through collaborative efforts and a national website hosting an array of information on the many aspects of financial literacy. It is, however, highly important that the whole process involve measurement for success. This is where the skills of the leader will come in very handy and importantly, so that efforts are not wasted and duplication does not occur.

It is understandable that it will take time to measure this impact; however, the important parameters of measurement should be in place to be able to carry out this important function. This could include, but may not be limited to, surveys; feedback from financial literacy organizations, which are providers of financial literacy programs to clients, government and financial institutions; and data where possible, et cetera. That could include take-up on some vehicles for saving programs, et cetera.

I look forward to being able to collaborate with the FCAC, the financial literacy leader and organizations involved in the financial literacy field as we move forward to see a much more financially literate society.

Part of the effort of Credit Canada Debt Solutions has been to be involved in the Financial Literacy Action Group. You will find others speaking about this throughout the day; and some may have spoken yesterday about the work of FLAG. For your information, attached to my presentation were a suggested financial literacy action plan and a suggested role for the new financial literacy leader, which were developed by the Financial Literacy Action Group.

Thank you very much for having me speak today. I look forward to your questions and your comments.

Douglas Melville, Ombudsman and Chief Executive Officer, Ombudsman for Banking Services and Investments: Thank you for the kind invitation to appear before you today on Bill C-28, An Act to amend the Financial Consumer Agency of Canada Act.

We are encouraged by Bill C-28 and the proposed creation of a financial literacy leader. We are further encouraged that such an initiative has been placed under the direction of a single agency, the FCAC. One single agency, a body working already to protect and inform consumers of financial products and services, such as the FCAC, is good public policy and will provide a good focal point for Canadians seeking useful tools and information on financial matters of interest to them.

A financially literate individual has a better chance of making better, informed financial decisions, be it for many of the issues Mr. Stewart spoke of, such as retirement, buying a house or putting money away for a child's education. These are important

devra veiller à ce qu'il existe des outils d'éducation financière taillés en fonction de la situation et de la période de vie de la personne qui reçoit les services. Nous pourrons y parvenir grâce à des efforts communs et en mettant sur pied un site web national présentant un éventail de renseignements sur les différents aspects de la littératie financière. Cependant, il est très important que la réussite de tout le processus soit évaluée. C'est ici que les compétences du chef du développement de la littératie financière deviendront très utiles et importantes, de façon à éviter le gaspillage de ressources et d'efforts.

On peut comprendre qu'il faudra un certain temps avant d'être en mesure d'évaluer l'impact; toutefois, les importants paramètres permettant d'en mesurer l'efficacité devraient être en place afin d'accomplir cette fonction importante. Il pourrait s'agir notamment de sondages, d'observations venant des organismes de littératie financière qui offrent des programmes de littératie financière à leurs clients, du gouvernement et des institutions financières et des données lorsque possible. Cela pourrait comprendre les données sur l'utilisation de certains véhicules d'épargne, entre autres.

Je me réjouis à l'idée de pouvoir collaborer dans l'avenir avec l'ACFC, le chef du développement de la littératie financière et les organismes de littératie financière, à mesure que nous progresserons vers une société mieux informée sur les questions financières.

Dans le cadre de ses efforts, Credit Canada Debt Solutions participe au Groupe d'action sur la littératie financière. D'autres témoins vous en parleront aujourd'hui; et d'autres ont peut-être parlé hier des travaux du GALF. Pour votre gouverne, j'ai joint à mon exposé un projet de plan d'action sur la littératie financière et le rôle que pourrait jouer le nouveau chef du développement de la littératie financière, qui ont été préparés par le Groupe d'action sur la littératie financière.

Merci beaucoup de m'avoir entendue aujourd'hui. Je suis prête à répondre à vos questions et vos commentaires.

Douglas Melville, ombudsman et chef de la direction, Ombudsman des services bancaires et d'investissement : Merci de votre aimable invitation à témoigner devant vous aujourd'hui au sujet du projet de loi C-28, Loi modifiant la Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Nous sommes encouragés par le projet de loi C-28 et le projet de création du poste de chef du développement de la littératie financière. Nous sommes d'autant plus enthousiastes que cette initiative ait été placée sous la direction d'une seule instance, l'ACFC. Confier cette initiative à une seule agence, dont le mandat est déjà de protéger les consommateurs et de les informer sur les produits et les services financiers, précisément comme l'ACFC, constitue une politique publique judicieuse et fournira un bon centre de référence pour les Canadiens à la recherche d'outils et de renseignements utiles sur les questions financières qui les intéressent.

Une personne dotée de bonnes connaissances en finances a plus de chances de prendre des décisions financières éclairées, sur un grand nombre de questions soulevées par M. Stewart, que ce soit pour la retraite, pour l'achat d'une propriété ou pour mettre de

decisions and their results affect not only individuals but also the economy in general across the country. To truly improve financial literacy for the benefit of all Canadians and to see the desired impact, it must be part of a national consumer protection framework; hence, locating it within the FCAC makes imminent sense, in our view. There must be a focal point to pull all stakeholder interests and capabilities together, as Ms. Campbell mentioned, and to tackle clear, measurable objectives. This must involve several different levels of government and other consumer-facing organizations including those like ours.

l'argent de côté pour l'éducation des enfants. Il s'agit des décisions importantes qui ont des répercussions non seulement sur ces personnes, mais aussi sur l'économie générale du pays. Pour véritablement améliorer l'éducation financière des citoyens dans l'intérêt de tous les Canadiens, et voir les résultats escomptés se réaliser, les mesures prises doivent s'inscrire dans un cadre national de protection des consommateurs; c'est pourquoi nous croyons qu'il est très logique que cela se fasse à l'ACFC. Il faut un centre de convergence regroupant l'ensemble des intérêts et des capacités des intervenants, comme Mme Campbell l'a mentionné, et chargé d'établir des objectifs clairs et mesurables. Pour ce faire, il faudra une collaboration entre les divers ordres de gouvernement et d'autres organismes qui interviennent auprès des consommateurs, comme le nôtre.

OBSI resolves disputes between participating banking services and investment firms and their customers if they cannot solve them on their own. We are independent and impartial, and our services are free to consumers, so we have a kind of unvarnished view of the world and, therefore, are in a unique position to understand the kinds of financial literacy challenges faced by Canadians as they interact with their providers of financial services. After 17 years of helping thousands of Canadians resolve these disputes with their financial institutions, we have developed an acute awareness of how financial literacy challenges and impacts the lives of Canadians and their financial well-being. While our work is limited to determining whether an individual has suffered a financial loss due to the action or inaction of their financial institution, we certainly see how the level of financial literacy affects the choices made by an individual as well as their ability to effectively handle the financial complexities of day-to-day life in Canada.

L'OSBI règle des différends entre les firmes d'investissement et de services bancaires participantes et leurs clients s'ils ne parviennent pas à les régler entre eux. Indépendants et impartiaux, nous offrons nos services gratuitement aux consommateurs, nous avons donc une perception directe de la situation et sommes alors dans une position unique pour comprendre les types de défis en matière de littératie financière auxquels sont confrontés les Canadiens lorsqu'ils interagissent avec leurs fournisseurs de services financiers. Au fil de nos 17 années d'expérience au cours desquelles nous avons aidé des milliers de Canadiens à résoudre leurs conflits avec leurs institutions financières, nous avons acquis une conscience aiguë des répercussions que peuvent avoir ces défis sur la vie des Canadiens et leur santé financière. Même si notre travail se limite à déterminer si une personne a subi des pertes financières en raison d'une action ou de l'inaction de son institution financière, nous pouvons assurément constater comment le degré de littératie financière influe sur les choix et la capacité à gérer efficacement les questions financières complexes de la vie quotidienne au pays.

Sadly, our work usually involves picking up the pieces after the problem has occurred. Would it not be nice if, as in health care, the prevention of the problem, which is far more time- and cost-effective and avoids the associated stress and hardship that can come from financial issues, could be tackled proactively? From a financial literacy perspective, it is not enough for consumers to simply receive product brochures, disclosure forms and other fine print. They must understand what they are receiving, while being in a position to make educated and appropriate choices.

Malheureusement, notre travail consiste habituellement à recoller les pots cassés. Pourtant, tout comme dans le domaine des soins de la santé, la prévention du problème permet à la fois de gagner temps et argent et d'éviter le stress et les difficultés découlant des problèmes financiers. Du point de vue de la littératie financière, il ne suffit pas aux consommateurs de recevoir des dépliants sur les produits ou des formulaires d'information utile et de lire les renseignements en petits caractères. Encore faut-il qu'ils les comprennent pour être en mesure de faire des choix éclairés et appropriés.

All Canadians would benefit from an increased level of financial literacy, but some groups, such as seniors, as the task force noted, are particularly vulnerable and have limited time to recoup their losses. This is compounded by the fact that many are retired and rely on fixed incomes. Most have worked hard their whole lives and likely have saved to fund their retirement. We are witnessing the largest intergenerational transfer of wealth in Canadian history. Unfortunately, some are taking advantage of this vulnerable population for their own financial gain. In many

Tous les Canadiens bénéficieraient d'un degré plus élevé de connaissances financières, mais certains groupes, comme les aînés, comme le groupe de travail l'a souligné, sont particulièrement vulnérables et disposent de moins de temps pour récupérer leurs pertes. D'autant plus que nombre d'entre eux sont à la retraite et dépendent de revenus fixes. La plupart des aînés ont travaillé dur toute leur vie et sont susceptibles d'avoir épargné en prévision de leur retraite. Nous sommes témoins du plus important transfert de richesses entre générations de l'histoire du Canada. Il est triste de

of the cases we witness, this takes the form of criminal scams, poor investment advice and, perhaps most sadly of all, abuse by the senior's own friends and family.

An analysis of our case volumes reveals that approximately half of our complaint volumes are from seniors, vastly overrepresented compared to the Canadian population. There are numerous factors why this is the case. Some people would suggest they have the time to make the complaints, but I do not believe that is the case. I think that socio-economic realities, lifestyle choices, examples of elder abuse and the topic we are discussing today, general levels of financial literacy, are all factors in this reality. These issues are not exclusive; and, in fact, many of our complaints involve a number of underlying issues all compounding each other.

We look forward to sharing our insights, knowledge and experience with the new leader and with the FCAC in the future. Thank you for the invitation to be here today. I look forward to answering any questions you may have.

Senator Massicotte: This is a very important subject and a very important objective and fundamental to a working society and one where market forces do not always provide an easy answer for those who have to make financial decisions. I thank all of you for your efforts. They are laudable and critical.

Both the information we have received and the information you have provided confirm that there is a lack of literacy in financial matters; and you talked about senior citizens. I will say the same thing 100 years from now: It will never be enough; it will always be deficient; and people will misunderstand consistently what the objectives are. Do we have any sense of how deficient we are in Canada as compared to the United States, Europe generally or Sweden? Has a comparison been done? Are we worse off than other countries or are all illiterate to some degree?

Mr. Stewart: That is an excellent question. Unfortunately, it will be answered in qualitative rather than quantitative terms because there is no global index. Efforts have been made to have students participate in international assessments, but there is no global assessment. However, we can say a couple of words about what is going on in other countries and where they are on their journey.

It is fair to say that many countries have done considerable work over the last decade on a national strategy for financial literacy. All are struggling with the fact that this is a journey that continues forever and will never be optimized. It would appear that some countries may be ahead of Canada. We did not think that was quite the case because some countries have a smaller, more cohesive population, and their national strategy is not quite

constater que certains abusent de cette population vulnérable dans le but de s'enrichir. Nous avons souvent été témoins de fraudes criminelles, de mauvais conseils en matière de placements, et malheureusement, d'escroqueries par leurs propres amis et les membres mêmes de leur famille.

Une analyse des volumes de cas que nous traitons a révélé qu'environ la moitié des plaintes que nous recevons provient des aînés, une énorme surreprésentation comparativement à leur proportion dans la population canadienne. De nombreux facteurs expliquent la situation. Certains diront que c'est parce qu'ils ont le temps de déposer des plaintes, mais je ne crois pas que ce soit le cas. Je pense que les réalités socioéconomiques, les choix de vie, les mauvais traitements à l'égard des aînés et la littératie financière, objet même de la discussion d'aujourd'hui, sont tous des facteurs qui expliquent cette réalité. Ces facteurs ne s'excluent pas mutuellement et, en fait, bon nombre de plaintes que nous recevons présentent divers problèmes sous-jacents qui compliquent la situation.

Il nous tarde de partager notre expertise, nos connaissances, et notre expérience avec le nouveau dirigeant et l'ACFC à l'avenir. Merci de m'avoir invité à témoigner aujourd'hui. Je suis prêt à répondre à vos questions.

Le sénateur Massicotte : Il s'agit d'un objectif d'un sujet très important, et d'un fondement pour le bon fonctionnement de la société, surtout lorsque les forces du marché ne peuvent pas toujours fournir une réponse facile à ceux qui doivent prendre des décisions financières. Merci pour tous vos efforts. Ils sont louables et essentiels.

Les renseignements que nous avons déjà entendus et ce que vous nous avez dit aujourd'hui confirment qu'il y a un manque de connaissances financières; et vous avez parlé des aînés. On pourra dire la même chose dans 100 ans : il n'y en aura jamais assez; il y aura toujours des lacunes et les gens continueront de mal comprendre quels sont les objectifs. Avons-nous une idée de l'ampleur des lacunes au Canada comparativement aux États-Unis, à l'Europe en général ou à la Suède. A-t-on déjà fait cette comparaison? Sommes-nous dans une pire situation que d'autres pays, ou ont-ils tous un certain degré de déficit en littératie financière?

M. Stewart : Voilà une excellente question. Malheureusement, je devrais répondre de façon plutôt qualitative que quantitative, parce qu'il n'y a pas de mesure mondiale. Des efforts ont été faits pour que des étudiants participent à des évaluations internationales, mais il n'y a pas d'évaluation mondiale. Par contre, nous pouvons parler de ce qui se fait dans d'autres pays et décrire leur situation.

On peut dire que de nombreux pays ont fait un travail considérable au cours de la dernière décennie en matière de stratégie nationale pour la littératie financière. Ils comprennent tous que c'est un effort qui ne se terminera jamais et qu'il ne sera jamais parfait. Il semble que certains pays ont de l'avance par rapport au Canada. Nous ne croyons pas que c'était le cas parce que certains pays ont une population plus petite et moins variée,

the same as Canada, where work of considerable advancement was going on in each and every province but did not come together at a national level. That did not undermine the fact that there was a lot of good work going on coast to coast in this country.

Our view would be that Canada is somewhere in the middle vis-à-vis countries that have embarked on a national strategy, such as Australia, New Zealand, the United States and the United Kingdom, in particular, which tended to be the benchmarks for the task force simply because they have done the most publication of work. We are somewhere in the middle, as best we could tell, but that is not a quantitative answer.

Senator Massicotte: Mr. Stewart, I think your report has 30 recommendations. In fact, I suppose this nomination comes a bit from the report, where you do recommend that the federal government assume a leadership role and assign responsibility. In your report, you also talk quite a bit — and I totally agree with it — about a need for accountability, a need for defining the objectives, a need for measurement.

Mr. Stewart: Yes.

Senator Massicotte: You obviously support this legislation and the nomination of this position. Are you concerned that the terms of reference are vague and that they report to another party? Could we get lost in the forest, whereby what you report to be very important — accountability — will be undermined or will not be attained? One more person among the many thousands of bureaucrats in Ottawa will not make much of a difference unless it is really defined with measurements and so on.

Mr. Stewart: I am a great believer in the power of the individual. I think the choice of individual is absolutely critical. We were impressed by a worldwide survey of what was going on in the financial literacy industry, so to speak, or in the financial literacy dimensions of life, by the commissioner in New Zealand, who is a one-woman wonder. Not only does she handle financial literacy but she is also in charge of retirement. Although New Zealand is a country of perhaps 4 million people, it has all the challenges and complexities of financial literacy that any country has.

I think the view of the task force, if I may say so, would be that the choice of individual — the right individual — would take the country a considerable way, regardless of any structure and parameters.

Ms. Campbell: If I can add something to that, I think having an advisory committee for that individual to rely on and to use as part of the building of the expertise that is necessary to execute a good financial literacy strategy is going to be key. One of our key recommendations was to have an advisory committee that this individual can rely on.

Senator Massicotte: Is the advisory committee somewhat equal to what you call the "council of stakeholders" in your report?

Ms. Campbell: Yes.

et leur stratégie nationale n'est pas la même que celle du Canada, où des avancées considérables se faisaient dans chaque province, mais sans qu'il y ait une coordination nationale. Cela n'enlève rien au fait que de bons efforts étaient déployés d'un océan à l'autre au Canada.

Nous croyons que le Canada était quelque part dans la moyenne, par rapport aux pays qui ont une stratégie nationale, comme l'Australie, la Nouvelle-Zélande, les États-Unis et le Royaume-Uni, en particulier, qui ont servi de comparatif au groupe de travail parce que leurs travaux ont été le plus publiés. Nous sommes dans la moyenne, d'après ce que nous avons pu constater, mais il ne s'agit pas d'une réponse quantitative.

Le sénateur Massicotte : Monsieur Stewart, je crois que votre rapport comprend 30 recommandations. En fait, je pense que ces nominations découlent un peu du rapport, dans lequel vous recommandez que le gouvernement fédéral joue un rôle de chef de file et distribue les responsabilités. Dans votre rapport, vous parlez aussi beaucoup, et je suis complètement d'accord, du besoin de reddition comptes, de définition des objectifs et de mesures.

M. Stewart : Oui.

Le sénateur Massicotte : Vous appuyez évidemment ce projet de loi et la création de ce poste. Êtes-vous inquiet que le mandat soit vague et qu'ils doivent rendre des comptes à quelqu'un d'autre? Pourrions-nous nous perdre dans la forêt, et que ce que vous déclarez très important, la reddition de comptes, soit minée ou pas atteinte? Une personne de plus parmi les milliers de bureaucrates à Ottawa ne fera pas une grande différence à moins qu'il y ait des mesures réelles.

M. Stewart : Je crois fermement au pouvoir de chaque personne. Je pense que les choix de chaque personne sont absolument essentiels. Nous avons été impressionnés par une enquête à l'échelle mondiale de l'industrie de la littératie financière, si je puis dire, ou des aspects de la littératie financière dans la vie, effectué par la commissaire de la Nouvelle-Zélande, qui est prodigieuse. Non seulement s'occupe-t-elle de la littératie financière, mais également de la retraite. Bien que la Nouvelle-Zélande n'ait environ que quatre millions de citoyens, le pays connaît les mêmes défis et complexités que les autres en matière de littératie financière.

Si vous me le permettez, je dirais que le groupe de travail croit que si on choisit la bonne personne, on pourra avancer considérablement, quels que soient la structure et les paramètres.

Mme Campbell : Si vous me permettez d'ajouter quelque chose, je pense qu'il sera essentiel d'avoir un comité consultatif pour aider ce dirigeant et pour rassembler l'expertise nécessaire afin d'exécuter une bonne stratégie en matière de littératie financière. L'une de nos recommandations principales était de mettre en place un comité consultatif qui pourra appuyer les dirigeants.

Le sénateur Massicotte : Est-ce que le comité consultatif correspond à ce que vous appelez le « conseil des partenaires » dans votre rapport?

Mme Campbell : Oui.

Senator Massicotte: The members will be representative of what you envisage in your report?

Ms. Campbell: Exactly. A cross-section of individuals — it could be public, private, community organizations, any organization or group that might have a stake in financial literacy. We know that we want to see corporations, as well as government and NGOs, be involved in the process.

Senator Massicotte: You also put a lot of emphasis on the need for a website. There are many people in the field. There is an immense need for coordination, and you put a lot of emphasis on a website. Will this emanate from this position? Is it a natural outflow, or should it be done separately?

Mr. Stewart: We would consider an important responsibility of this position to be ensuring that there is a high-quality website. It is instructive to trawl the Government of Canada's websites, of which there is a large number on financial literacy matters. You get a diverse perspective that is crying out for coordination, notwithstanding the good work the FCAC has done. This is a central recommendation and would be an important responsibility for the individual.

[*Translation*]

Senator Maltais: Mr. Melville, I am glad to see you here. I have long said that seniors have less than sufficient financial literacy, either because of their lack of understanding or because they are not familiar with new technology.

When you talked about education, Mr. Stewart, we know that education is a provincial jurisdiction. Do you have agreements with the provinces to have it in schools? How will that work? Young people are also an under-informed target group, obviously, since they don't have life experience.

Do you have agreements with the provinces on this?

Mr. Stewart: Unfortunately, I speak English.

Senator Maltais: No problem, we have skilled interpreters.

[*English*]

Mr. Stewart: We do not have agreements. We did have discussions across the country, and, of course, the committee is very familiar with the pressures and forces at work across the country. Of course, the federal government does have some responsibilities for education for certain segments — First Nation-related responsibilities — and has the opportunity to do work in that area that could be benchmark work. However, the success of financial literacy in the country in the future will rest on discussing, negotiating and obtaining agreements with various provinces and territories on their curricula. We were encouraged

Le sénateur Massicotte : Les membres représenteront ce que vous présentez dans votre rapport?

Mme Campbell : Exactement. Un ensemble représentatif de personnes, qui pourraient provenir d'organisations publiques, privées, communautaires, de toute organisation ou groupe qui a un intérêt dans le domaine de la littératie financière. Nous aimerions que les entreprises, tout comme le gouvernement et les ONG, participent à ce processus.

Le sénateur Massicotte : Vous mettez aussi beaucoup l'accent sur le besoin d'un site web. Il y a beaucoup de gens dans ce domaine. Et un besoin immense de coordination, et vous parlez beaucoup du site web. Est-ce que cela proviendra de ce poste? Est-ce un résultat naturel, ou un travail qui devra être fait séparément?

M. Stewart : Nous considérerions important que ce poste veille à ce qu'il y ait un site web de haute qualité. Il est intéressant de visiter les sites web du gouvernement du Canada, car il y en a beaucoup qui concernent la littératie financière. On constate une toile bigarrée qui exige de la coordination, malgré le bon travail fait par l'ACFC. Il s'agit d'une recommandation centrale qui serait une responsabilité importante de ce poste.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Monsieur Melville, je suis heureux de constater votre présence. Depuis le temps que je dis que les personnes âgées sont une clientèle malmenée par la littératie financière, soit par leur incompréhension ou parce qu'elles connaissent mal les nouvelles technologies.

Lorsque vous avez parlé d'éducation, monsieur Stewart, on sait que l'éducation est de juridiction provinciale. Est-ce que vous avez des ententes avec les provinces pour que ce soit diffusé dans les écoles? Comment cela va-t-il fonctionner? Les jeunes sont aussi une clientèle cible et pas assez informés, c'est l'évidence, ils n'ont pas l'expérience de la vie.

Avez-vous des ententes avec les provinces à ce sujet?

M. Stewart : Malheureusement, je parle en anglais.

Le sénateur Maltais : Pas de problème, nous avons des interprètes qui sont compétents.

[*Traduction*]

M. Stewart : Nous n'avons pas conclu d'accords. Nous avons tenu des discussions dans l'ensemble du pays, et, bien sûr, le comité est très au fait des pressions et des forces qui existent. Bien sûr, le gouvernement fédéral a des responsabilités dans le domaine de l'éducation pour certaines parties de la population — des responsabilités liées aux Premières nations — et a l'occasion de faire du travail dans ce domaine qui pourrait servir de modèle. Toutefois, le succès de la littératie financière au pays à l'avenir reposera sur des discussions, des négociations et la conclusion d'accords avec les provinces et les territoires sur leurs

by our engagement with the council of ministers of education, but it will not be a compulsion. It will be an encouragement and an engagement.

[*Translation*]

Senator Maltais: Mr. Melville, you are the ombudsman for Banking Services and Investments. Banks are not the only ones to offer financial services, but insurance companies and a myriad of other institutions in Canada also do so. Do those other financial services fall under your authority?

[*English*]

Mr. Melville: I should probably clarify the limits of our mandate, senator. Our office handles banking and investment complaints from consumers. There are counterpart organizations similar to our own that handle life and health insurance and another one that handles property and casualty insurance in Canada. The three of us coordinate informally. Sometimes we even have investigations that are caught between our two offices, and we will collaborate on those investigations. Sadly, some of the other bodies that you speak to, like credit bureaus, are actually beyond our reach. They have actually presented some of the more interesting complaints that have come to our office because they are dependent upon the banks and other creditors for the information that is put on a citizen's credit bureau, and sometimes getting that fixed is challenging.

[*Translation*]

Senator Maltais: May I ask how many complaints you receive each year?

[*English*]

Mr. Melville: We would receive between 6,000 and 8,000 inquiries from Canadians a year. Of those, we will conduct in the area of 800 to 1,000 full-blown investigations. We make recommendations for compensation based on those investigations. In about a third of the cases that we investigate, we are making recommendations for compensation for consumers, based on the facts that we uncover in our investigation.

[*Translation*]

Senator Maltais: The biggest challenge with this bill will be to find these people who need information, whether they be youth or seniors. However, Canada has a system that very few people can avoid: Revenue Canada. Is there not some way we could slip a brochure inside their tax return in order to alert them, inform them of your existence and how to reach you? Perhaps a few people would be excluded, but you would still manage to reach the majority of people this way.

programmes. Nous avons été encouragés par nos discussions avec le Conseil des ministres de l'Éducation, mais ça ne sera pas imposé. Il faudra de l'encouragement et de la participation.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Monsieur Melville, vous êtes l'ombudsman des banques. Il n'y a pas seulement les banques qui offrent des services financiers, il y a les compagnies d'assurance, il y a une panoplie d'institutions au Canada qui offrent des services financiers. Est-ce que les autres services financiers sont soumis à vos directives ou à votre autorité?

[*Traduction*]

M. Melville : Je devrais probablement clarifier les limites de notre mandat, sénateur. Notre bureau s'occupe des plaintes des consommateurs portant sur des services bancaires et des investissements. Il y a des organisations semblables à la nôtre qui s'occupent de l'assurance-vie et de l'assurance-santé, et une autre qui s'occupe de l'assurance-dommages au Canada. Nous coordonnons nos travaux de façon informelle. Il y a même parfois des enquêtes qui touchent deux de nos bureaux, et nous allons alors collaborer. Malheureusement, certaines des autres organisations dont vous parlez, comme les bureaux de crédit, ne sont pas couvertes par notre mandat. Ils ont en fait présenté certaines des plaintes les plus intéressantes que nous avons vues, parce qu'ils dépendent des banques et des autres fournisseurs de crédit pour obtenir les renseignements qui sont inscrits au dossier de crédit d'un citoyen, il est parfois difficile de corriger ces problèmes.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Est-ce indiscret de vous demander combien vous recevez de plaintes par année?

[*Traduction*]

M. Melville : Nous recevons entre 6 000 et 8 000 demandes par année de la part des Canadiens. Sur celles-ci, nous allons faire environ de 800 à 1 000 enquêtes complètes. La compensation que nous recommandons est fondée sur ces enquêtes. Dans environ un tiers des cas sur lesquels nous faisons enquête, nous recommandons une compensation pour les consommateurs, sur la base de ce que nous constatons pendant l'enquête.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Le grand défi du projet de loi sera de retracer ces gens qui ont besoin d'information, que ce soit les jeunes ou les personnes âgées. Pourtant, nous avons au Canada un système auquel peu de gens échappent : Revenu Canada. Est-ce qu'il n'y aurait pas moyen de glisser dans leur rapport d'impôt une brochure les mettant en garde, leur disant que vous existez et comment vous rejoindre. Il y en a peut-être quelques-uns qui seront exclus mais vous allez rejoindre la grande majorité de cette façon.

[*English*]

Mr. Melville: I think you are absolutely right. The research we have done suggests that fewer than 2 per cent of Canadians would be aware of the existence of offices like our own. However, they need us when they need us. Trying to get general levels of awareness up is very expensive, probably in the area of a million dollars per percentage point. I do not have those resources, and I am not sure that anyone would see fit to provide us with those resources.

On your point, how do you find the appropriate contact point with each consumer so that at the time when they most need that referral, information and knowledge, it is provided to them? With our participating firms, the understanding is that when a complaint has been looked at internally and they conclude their work on it, they must inform the client of the ability to escalate to our office. In most cases this is working quite well and, I believe, gives us as close to a sealed system as we can have. Where firms do not do that, we follow up at the highest levels with the firm, but by and large compliance is pretty good.

Senator L. Smith: Ms. Campbell, could you give us some insight into lack of cohesion among participants?

Ms. Campbell: When the task force was going from city to city and hearing witnesses, we found that many groups did not know that other groups were doing financial literacy work, and we did not know that either. I think many organizations are operating in a vacuum. They have developed their own financial literacy program in a silo and are delivering it in a silo, and the group across the street is doing the exact same thing. That is duplication of effort.

We and the financial literacy leader need to be aware of the level of expertise that is being delivered through these financial literacy programs. I am not suggesting that they lack expertise, but providing a platform for financial literacy information to be disseminated across the country by these organizations would ensure cohesiveness and also that the same message is getting out to all Canadians in a way that the FCAC believes is appropriate.

I myself was surprised to learn of the vast number of organizations working on financial literacy issues and doing a great job of it. I had no idea, and our organization has been around for almost 50 years. I did not know this was going on, so some coordinated efforts obviously need to be made.

Senator L. Smith: You talk about silos. Getting to Senator Maltais's point about jurisdiction, will the new leader simply have to identify a champion in each province to break down the silos? How would you recommend that this be set up?

[*Traduction*]

M. Melville : Je pense que vous avez absolument raison. Les recherches que nous avons faites indiquent que moins que 2 p. 100 des Canadiens connaissent l'existence des bureaux comme le nôtre. Cependant, ils ont besoin de nous lorsqu'ils ont besoin de nous. Se faire connaître coûte très cher, probablement un million de dollars par point de pourcentage. Je n'ai pas ces ressources, et je ne pense pas que qui que ce soit jugerait qu'il serait approprié qu'on nous les fournisse.

Pour revenir à votre question, quelle est la bonne façon de communiquer avec chaque consommateur pour qu'ils aient les renseignements et les connaissances nécessaires lorsqu'ils en ont le plus besoin? Pour les sociétés qui participent à notre système, nous nous attendons à ce que lorsqu'une plainte a été examinée à l'interne et les travaux conclus, qu'elles informent le client de la possibilité de contacter notre bureau. Dans la plupart des cas, cela fonctionne très bien et, je crois, nous offre un système aussi étanche que possible. Lorsque les sociétés ne le font pas, nous contactons les hauts dirigeants, mais en général, le taux de conformité est assez bon.

Le sénateur L. Smith : Madame Campbell, pourriez-vous nous expliquer un peu le manque de cohérence chez les participants?

Mme Campbell : Lorsque le groupe de travail se déplaçait de ville en ville pour entendre des témoins, nous avons constaté que de nombreux groupes ne savaient pas que d'autres groupes faisaient un travail en matière de littératie financière, et nous ne le savions pas non plus. Je pense que de nombreuses organisations fonctionnent en vase clos. Elles ont élaboré leur propre programme de littératie financière et l'offrent de façon indépendante, et le groupe de l'autre côté de la rue fait exactement la même chose. Il y a dédoublement des efforts.

Le chef du développement de la littératie financière et nous devons être conscients du niveau d'expertise qui est présenté par ces programmes de littératie financière. Je ne dis pas qu'ils manquent d'expertise, mais offrir une plateforme pour les renseignements en matière de littératie financière qui soit diffusée partout au pays par ces organisations assurerait une cohérence du message entendu par tous les Canadiens, ce qui correspond à ce que l'ACFC juge approprié.

J'ai moi-même été surprise de voir le vaste nombre d'organisations qui travaillaient dans le domaine de la littératie financière et qui font un excellent travail. Je n'en avais aucune idée, et notre organisation existe depuis près de 50 ans. Je ne savais pas que tout cela existait, alors il faut évidemment faire certains efforts de coordination.

Le sénateur L. Smith : Vous parlez de vase clos. Pour revenir à ce qu'a dit le sénateur Maltais à propos des champs de responsabilités, est-ce que le nouveau dirigeant n'aura qu'à trouver un champion dans chaque province pour briser les vases? Quelle serait votre recommandation à ce sujet?

Mr. Stewart: To be effective, a new leader has to be able to engage every province in the country. I endorse Ms. Campbell's statement. The diversity, range of work and lack of appreciation of other work going on was both problematic and a great opportunity.

An effective leader will have to be able to work constructively in each jurisdiction. The task force was made up of men and women from across the country, and we saw that as a benchmark of the kind of advisory group that could be supportive. A well-placed and knowledgeable individual in a province could be of enormous assistance for the national leader to be effective in each jurisdiction.

Senator L. Smith: Will you folks have any input into the selection of that individual or the creation of a profile?

Ms. Campbell: We have not yet been asked to.

Mr. Stewart: I think every member of the task force was deeply vested in the continuing success of the financial literacy effort in Canada. We would all be prepared to stand in and help. I have a day job, as does Ms. Campbell, but we would all like to help. I think I am safe in saying that each individual would be willing to provide time and input, but we are now a former task force.

Senator L. Smith: I mention that because it would be useful to have both practical and theoretical perspectives to assist in a search. Some of the government folks may have a more theoretical approach as opposed to having worked in a financial institution and seen the people at the grassroots.

Mr. Stewart: I think it is fair to say that we would all be willing to assist.

Ms. Campbell: Absolutely.

[*Translation*]

The Deputy Chair: Following the honourable senators' questions, I would like to clarity a few things. There are some people in Canada who are illiterate, just as there are in developed or underdeveloped countries. In that case, written communication is not an option for teaching them about how to manage their life. Of course there is a lot of written material out there that even people with a fairly high level of education find complicated.

Let us suppose that you are volunteer and that you will be participating in a strategic development meeting with the new financial literacy leader. You will spend one weekend with him. What would your priorities be? Which clientele would you address in order to maximize the influence of one person accompanied by five or six public servants to help find a solution to the problem? In a strategic development meeting, I think that you are the best person to advise this financial literacy

M. Stewart : Pour être efficace, le nouveau dirigeant devra communiquer avec chaque province. J'appuie ce qu'a dit Mme Campbell. La diversité, la variété du travail et le manque d'appréciation pour ce que font les autres présentent un problème et une opportunité.

Un chef efficace devra être capable de travailler de manière constructive dans chaque province. Le groupe de travail était composé d'hommes et de femmes de partout au pays et nous avons pris cela pour modèle du type de groupe de travail qui pourrait être utile. Une personne bien placée et qui s'y connaît dans une province peut apporter une aide très précieuse qui permettra au chef national d'être efficace dans chaque province et territoire.

Le sénateur L. Smith : Aurez-vous votre mot à dire quant à la sélection de cette personne ou quant à la création d'un profil?

Mme Campbell : On ne nous l'a pas encore demandé.

M. Stewart : Je crois que tous les membres du groupe de travail se sont profondément investis pour assurer la réussite continue des efforts de littératie financière au Canada. Nous serions tous prêts à répondre à l'appel et à aider. J'ai un emploi, tout comme Mme Campbell, mais nous aimerions tous prêter main-forte. Je crois pouvoir m'aventurer à dire que chaque personne serait prête à donner de son temps et à participer, mais nous étions membres d'un groupe de travail qui n'existe plus.

Le sénateur L. Smith : Si j'en parle, c'est parce qu'il serait utile de bénéficier des perspectives tant pratiques que théoriques dans cette recherche. Certains des représentants du gouvernement ont peut-être une approche plus théorique, c'est-à-dire qu'ils n'ont pas travaillé dans une institution financière et n'ont pas été en contact avec les gens de la base.

M. Stewart : Je crois qu'on peut dire que tout le monde serait prêt à proposer son aide.

Mme Campbell : Absolument.

[*Français*]

La vice-présidente : Suite aux questions des honorables sénateurs, j'aimerais clarifier certaines choses. Au Canada comme dans les pays développés — ou non développés —, on retrouve des personnes illettrées. Dans ces cas, la communication écrite n'est pas le moyen de leur enseigner comment gérer leur vie. Évidemment, il existe beaucoup de matériel écrit qui, même pour les personnes ayant un niveau d'éducation assez élevé, est déjà compliqué.

Supposons que, comme bénévole, vous participiez à une réunion de développement stratégique avec le nouveau chef du développement de la littératie financière et que vous passiez un week-end avec lui. Quelles priorités établiriez-vous? À quelle clientèle vous adresseriez-vous afin d'obtenir le maximum d'impact d'une personne accompagnée de cinq ou six fonctionnaires pour aider à solutionner la question? Je crois que dans une réunion de développement stratégique d'un plan

leader. He can't come up with a strategic plan on his own overnight. He needs the expertise that you have collected from across the country.

Based on your experience and your report, there are two types of clientele: youth and seniors. I am not neglecting one or the other. However, we have to prepare our youth for the future to ensure that as they age, they will be better able to manage their affairs and use electronic tools. If an elderly person ends up in the streets overnight, I understand that Mr. Melville will help that person get their finances in order. However, generally speaking, the damage done is significant.

Senator Maltais and I are aware that in Quebec, a number of seniors lost a considerable amount of money. The situation is not unique to seniors: people in my own family lost hundreds of thousands of dollars because they took financial advice from completely incompetent or dishonest people.

What priorities would you establish with the extra 3 million dollars and six additional people?

[*English*]

Mr. Stewart: That is a first-class question, and you will probably get individual perspectives.

The national effort to raise the standard of financial literacy in any country, including Canada, is inevitably and inherently a long-term effort. We cannot wave a magic wand to instantaneously raise the level of financial literacy. It will take place over a very long time, and that would lead me, as an individual, to focus first on youth. We need to embed good financial habits in young people through sound educational programs. The sterling example is British Columbia where Planning 10 has been in force since 2004. It is a well kept national secret, but that is another matter.

If you are successful in embedding effective financial literacy in young people, you will set this country on a good course for the longer haul. I agree that there are other pressing concerns, such as seniors, as you correctly highlighted, but there are mechanisms in place to help them. However, for the longer haul, which this is, in my view, an important place to start is in schools.

Ms. Campbell: That is well said and I agree.

Senator Hervieux-Payette, you are right. In our organization we see many elderly people, as I am sure Mr. Melville does, who have been victims of scams or who have lost money through a lack of understanding of how they can best take advantage of financial services.

stratégique, vous êtes la personne la mieux placée pour l'aviser. Il ne peut pas concevoir le tout seul du jour au lendemain. Il a besoin de l'expertise que vous avez récoltée à travers le pays.

À partir de votre expérience et de votre rapport, on a parlé de deux clientèles : celle des jeunes et celle des personnes âgées. Je ne néglige ni l'une ni l'autre. Toutefois, il faut préparer nos jeunes pour l'avenir et faire en sorte qu'en vieillissant ils seront plus aptes à gérer leurs affaires et plus habiles avec les outils électroniques. Pour ce qui est des personnes âgées, s'ils se retrouvent dans la rue du jour au lendemain, je comprends que M. Melville les aidera à redresser leurs finances. Cependant, en général, les dommages faits sont quand même très importants.

Le sénateur Maltais et moi somme conscients que, au Québec, certaines personnes âgées ont perdu des montants importants. D'ailleurs, j'en ai dans ma famille, nul besoin de sonder la population des personnes âgées, qui ont perdu des centaines de milliers de dollars à cause d'avis financiers de la part de gens tout à fait incompétents ou malhonnêtes.

Quelles priorités établiriez-vous avec 3 millions de dollars supplémentaires et six personnes de plus?

[*Traduction*]

M. Stewart : Il s'agit d'une question de première importance et vous obtiendrez probablement des perspectives individuelles.

Tout effort national déployé pour rehausser la littératie financière, dans n'importe quel pays, y compris le Canada, est inévitablement et par nature un effort de longue haleine. Ce n'est pas comme si, d'un coup de baguette magique, on pourrait rehausser le niveau de littératie financière. Cela se fera sur une très longue période et, à titre personnel, je serais donc enclin à me concentrer d'abord sur les jeunes. Il nous faut ancrer de bonnes habitudes financières dans nos jeunes gens, en passant par de bons programmes éducatifs. Un excellent exemple est celui de la Colombie-Britannique, où Planning 10 est en vigueur depuis 2004. Il s'agit d'un secret national bien gardé, mais c'est là une autre histoire.

Si vous arrivez à inculquer efficacement la littératie financière aux jeunes gens, vous placerez notre pays sur la bonne voie à long terme. Je suis d'accord pour dire qu'il existe d'autres questions pressantes, notamment les aînés, comme vous l'avez correctement souligné, mais il existe des mécanismes en place pour les aider. Toutefois, à plus long terme, à mon avis, il est important de commencer dans les écoles.

Mme Campbell : Cela est bien dit et je suis d'accord.

Sénatrice Hervieux-Payette, vous avez raison. Dans notre organisation, nous voyons de nombreuses personnes âgées, tout comme M. Melville j'en suis certaine, qui ont été victimes de fraudes ou qui ont perdu de l'argent parce qu'elles ne comprenaient pas comment tirer le meilleur parti des services financiers.

We need to concentrate on young people; that should be a big focus. I like Senator Maltais's idea of reaching the masses through some type of mechanism, such as the Canada Revenue Agency or other area where the government communicates with large numbers of Canadians.

A number of organizations came forth to address the issue of illiteracy in Canada and how the financial leader might address this while trying to address financial literacy. That will be a big challenge for the leader. It means that we will have to communicate with people in different mediums, for example a website or personal counselling or individual educational presentations, so that we can meet the needs of all Canadians.

One thing recognized by the financial task force was the need to hit people where they are and the stage of life they are at. Talking to a student at the age of 16 years about their retirement probably will not fly. They are not interested so they do not care. However, talk to them about their cell phone plan and how they can take advantage of online data and they will listen. The challenge of the leader will be to have a finger on the pulse of Canadians where they are at, how they learn and what will benefit them in the long term on financial literacy issues.

Mr. Melville: Perhaps it falls to me, but how do you not be contrary while offering an opposing point of view? I agree that the education of our youth is the long-term key solution to this problem. However, there is also a need for short-term intervention because there is a crisis out there. There are vulnerable people in our population.

In our work, I see two groups that are overrepresented, which is tragic: seniors, who represent about half our caseload; and newcomers to Canada, who represent 10 per cent to 20 per cent of our caseload. To say there are not opportunities for intervention at the point of entry when people arrive here to help them cope appropriately with the complexities of this new society they are joining is an abdication. I think there are opportunities. Groups like ours are reaching out into the community as best we can with our limited resources. There are opportunities for others who are more appropriately positioned to deliver services to newcomer Canadians. They can be part of the solution. That is a short-term and necessary part of the puzzle.

In answer to your question, I would split the team into a long-term planning unit and a short-term intervention unit. I would find a good reason to divide the budget between those two priorities. I believe that the intervention piece now educates the now. The case studies coming out of the work that many of our organizations are doing in the field can be interesting pieces. The media love them. Why? They tell human stories. That educates the middle you speak of, which we do not need to leave. Yes, we can educate the youth and intervene with some of the vulnerable

Nous devons nous concentrer sur les jeunes; cela devrait être notre point de mire. J'aime l'idée du sénateur Maltais qui consiste à rejoindre les masses en passant par certains mécanismes tels que l'Agence du revenu du Canada ou d'une autre entité par laquelle le gouvernement communique avec un grand nombre de Canadiens.

Plusieurs organisations ont étudié la question de l'analphabétisme au Canada et ont dit comment le chef du développement de la littératie financière pourrait résoudre le problème de la littératie financière. Ce serait là un gros défi pour le chef. Cela signifie qu'il nous faudra communiquer avec les gens de différentes façons, par exemple un site web où des services de conseils personnels ou des présentations éducatives individuelles, afin de pouvoir répondre aux besoins de tous les Canadiens.

Ce que le groupe de travail financier a reconnu, c'était le besoin de rejoindre les gens où ils sont et ce en fonction de leur âge. Si l'on parle de la retraite à un étudiant de 16 ans, il ne sera probablement pas intéressé et donc il s'en fiche. Par contre, parlez-leur du forfait de leur téléphone cellulaire et dites-leur comment ils peuvent tirer parti de données en ligne, et là, ils vous écouteront. Le défi pour le chef, ce sera de prendre le pouls des Canadiens où qu'ils soient, en fonction de leur méthode d'apprentissage et en fonction de ce qu'il leur sera utile à long terme en matière de littératie financière.

M. Melville : Cela m'échappe peut-être, mais je me demande comment on ne peut pas être contre en offrant un point de vue opposé? Je suis d'accord pour dire que l'éducation de nos jeunes est la solution à long terme à ce problème. Toutefois, il faut également intervenir à court terme, car nous sommes en situation de crise. Il existe des personnes vulnérables au sein de notre population.

Dans notre travail, je vois deux groupes qui sont surreprésentés et cela est tragique; les aînés, qui représentent environ la moitié des cas; et les nouveaux arrivants au Canada, qui représentent entre 10 et 20 p. 100 de nos cas. Dire qu'on n'a pas l'occasion d'intervenir au point d'entrée, lorsque les gens arrivent ici, pour les aider à bien faire face aux complexités de cette nouvelle société à laquelle ils se joignent, cela revient à abdiquer. Je crois qu'il existe des possibilités. Des groupes comme le nôtre font de leur mieux pour rejoindre la communauté, avec nos ressources limitées. Il existe des occasions pour les autres qui sont mieux placés pour offrir des services aux nouveaux arrivants canadiens. Ils peuvent faire partie de la solution. Il s'agit d'une intervention à court terme et c'est une partie nécessaire du casse-tête.

Pour répondre à votre question, je diviserai l'équipe avec d'un côté une unité de planification à long terme et de l'autre, une unité d'interventions à court terme. Je trouverai une bonne raison de diviser le budget entre ces deux priorités. Je crois que la partie intervention doit se faire maintenant. Les études de cas basées sur le travail que font de nombreuses organisations sur le terrain peuvent s'avérer intéressantes. Les médias les adorent. Pourquoi? Elles racontent des histoires d'êtres humains. Cela éduque le milieu dont vous parlez, que nous n'avons pas besoin de quitter.

populations now; but those stories are useful to educate the entire population. We all can be part of the solution in getting those stories out.

Certes, nous pouvons éduquer les jeunes et intervenir auprès de certains segments vulnérables de la population dès maintenant; mais ces histoires sont utiles pour éduquer l'ensemble de la population. Nous pouvons tous faire partie de la solution en communiquant toutes ces histoires.

The Deputy Chair: Yesterday, we heard about someone who was paying only the interest on their credit card balance. The person eventually discovered after making many inquiries that the amount was so high because she had not been paying on the principle debt, and she had to declare bankruptcy. I can understand that happening to someone here, and people coming from another country where credit cards are not distributed so generously might find it happening more. An inquiry about capacity to pay does not take much time. I have the impression that there are some measures that everyone would find informative regarding credit cards.

La vice-présidente : Hier, nous avons entendu quelqu'un qui payait uniquement les intérêts du solde de sa carte de crédit. Cette personne s'est finalement rendu compte, après avoir fait des démarches, que le montant était si élevé car elle n'avait pas remboursé la dette principale et elle a dû déclarer faillite. Je peux voir comment cela peut arriver à quelqu'un ici et cela risque même d'arriver plus souvent à des gens qui arrivent ici d'un autre pays, où les cartes de crédit ne sont pas distribuées aussi généreusement. Se renseigner sur la capacité de quelqu'un à payer ne prend pas beaucoup de temps. J'ai l'impression qu'il existe des mesures que tout le monde trouverait intéressantes au sujet des cartes de crédit.

Senator Moore: Mr. Stewart, I am interested in your comment that the foundation for this financial literacy lifelong learning is the school system. You mentioned a model in B.C. called Planning 10. I would like to know what you would recommend to the financial literacy leader in terms of establishing some kind of system in the schools and at what age and grade. Maybe you could tell us a bit about the model in British Columbia, how it works, the results and what grades and ages the model is applied to.

Le sénateur Moore : Monsieur Stewart, j'ai été intéressé par votre commentaire qui disait que la base de cet apprentissage continu en matière de littératie financière, c'est le système scolaire. Vous avez mentionné le modèle de la Colombie-Britannique qui s'appelle Planning 10. J'aimerais savoir ce que vous recommanderiez au chef du développement de la littératie financière pour créer un genre de système dans les écoles et j'aimerais savoir à quel âge et à quel niveau. Vous pourriez peut-être nous en dire un peu plus sur le modèle en Colombie-Britannique, nous expliquer comment il fonctionne, ses résultats et à quel niveau et à quel âge il est appliqué.

Mr. Stewart: Planning 10 was aimed at grade 10 and was introduced in 2004. The Financial Consumer Agency of Canada has taken Planning 10 and made it into a more general course called The City, which is available on the website of the Financial Consumer Agency of Canada.

M. Stewart : Planning 10 s'adressait aux élèves de 10e année et a été introduit en 2004. L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a pris Planning 10 et en a fait un cours beaucoup plus général intitulé La Zone disponible sur le site web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Each educational jurisdiction across the country has looked at introducing financial literacy in one form or another in their respective curricula. Manitoba and Ontario would be noteworthy in that regard for more recent efforts.

Toutes les autorités responsables de l'éducation au Canada ont pensé à insérer la littératie financière, sous une forme ou une autre, dans leur programme respectif. Le Manitoba et l'Ontario valent la peine d'être soulignés pour leurs efforts les plus récents.

There are opposing views about what age is best to introduce financial literacy. Some proponents have suggested that it can begin early on. They have remarked with some concern about the young age at which children are acquiring cell phones and, thereby, acquiring debt obligations or at least understanding the real meaning of spending money. It is perceived generally that serious education is at or around that grade level.

Les gens ne s'entendent pas sur l'âge le plus approprié auquel introduire la littératie financière. Certains pensent qu'on peut commencer très tôt. Ils ont souligné, non sans inquiétude, le jeune âge auquel les enfants obtiennent des téléphones cellulaires et, par conséquent, qu'il fallait leur parler des obligations en matière de dettes ou au moins leur faire comprendre la véritable signification des dépenses d'argent. On pense généralement que l'éducation sérieuse commence à peu près à ce niveau.

Senator Moore: Is that grade 10?

Le sénateur Moore : C'est-à-dire en 10e année?

Mr. Stewart: Yes, grade 10, although there is a case to be made for earlier grades. The advice for the leader you allude to is that we have individual education systems with initiatives. It would be an essential reality that one would build on whichever target each provincial education body has chosen. The idea would be to ensure that information available elsewhere is being used. I found it astonishing when I spoke to a number of provincial ministers to learn that no one had heard of Planning 10 outside B.C.,

M. Stewart : Oui, en 10e année, même si certains arguments indiquent qu'on pourrait commencer plus tôt. Le conseil à donner au chef, comme vous l'avez mentionné, serait de lui dire qu'il existe des systèmes d'éducation individuels qui ont des initiatives. Il serait essentiel de faire fond sur les objectifs que les autorités provinciales en matière d'éducation se sont fixés. L'idée consisterait à s'assurer que l'information disponible ailleurs est utilisée. En parlant à plusieurs ministres provinciaux, j'ai été surpris d'apprendre que

including ministers of education of our provinces. There are opportunities to use existing advancements across the nation, but, inevitably, these approaches will be customized province by province.

Senator Moore: This has been in place since 2004. Further to Senator Massicotte's question, in terms of the nation have surveys been done? As a result of this 2010 plan, is B.C. leading the nation in financial literacy among youth? Has anyone done a follow-up to see what the results of that plan have been?

Mr. Stewart: B.C. has done a number of surveys that show an improvement in financial literacy. I am not aware that anything has been done across the nation that would give you comparable measurements.

Ms. Campbell: The challenge is that there has not been anything to compare it to. In the fall of 2011, Ontario started a grade 4 to 12 financial literacy program woven throughout the school system. We know that efforts have been made across the country, but there is no comparative analysis. They can do before and after such that a student was at one level of financial literacy before the course and at another level after the course. Longitudinally it is uncertain. To compare that across the country is the challenge because there has been no data from other provinces.

Senator Moore: That is interesting. Normally, the ministers of education of each province and territory meet and discuss things. It is interesting that they have not heard of this plan in B.C.

Mr. Stewart: Let me say clearly that I did not speak to a full sample of the provincial ministers of education. I did attend the Council of Ministers of Education, and you are quite correct. Of course, there is a fair bit of turnover of ministers, and I might well have been speaking to ministers who were not in that role. However, it was quite surprising with the people I spoke to.

Ms. Campbell: I think it also speaks to the problem out there today that financial literacy has not been on the radar as an important educational piece for young people. After many years of being in my organization, I think the two things young people need to learn are how to parent and how to manage their money. Those are two things that have been lacking in the school systems across the country since the beginning of time. Now, I think the radar is finally on the issue of financial literacy, and I am hopeful that that will make a difference in the long run.

Senator Tkachuk: Ms. Campbell, what would they teach for eight years? You mentioned grades 4 to 12.

Ms. Campbell: That seems like a long time to be teaching.

personne n'avait entendu parler de Planning 10 à l'extérieur de la Colombie-Britannique, y compris les ministres de l'Éducation de nos provinces. On a l'occasion d'utiliser ce qui se fait déjà à travers le pays, mais il faut inévitablement que ces démarches soient adaptées en fonction des provinces.

Le sénateur Moore : Cette initiative est en place depuis 2004. Pour renchérir sur la question du sénateur Massicotte, à l'échelle nationale, avons-nous fait des études? À la suite de ce plan 2010, la Colombie-Britannique est-elle en tête des provinces dans le domaine de la littératie financière chez les jeunes? Avons-nous fait un suivi pour voir quels ont été les résultats de ce plan?

M. Stewart : La Colombie-Britannique a réalisé plusieurs études qui montrent une amélioration de la littératie financière. À ce que je sache, rien n'a été fait à l'échelle nationale qui vous permettrait de comparer.

Mme Campbell : Le problème, c'est que nous n'avons pas d'autre point de comparaison. À l'automne 2011, l'Ontario a démarré un programme de littératie financière à l'intention des élèves de la 4e à la 12e année qui a été appliqué dans l'ensemble du système scolaire. Nous savons que des efforts ont été déployés partout au pays, mais il n'existe aucune analyse comparative. On peut faire des comparaisons avant et après montrant par exemple qu'un étudiant se situait à un certain niveau de littératie financière avant le cours, puis à un autre niveau, après le cours. Du point de vue longitudinal, les résultats ne sont pas sûrs. On a du mal à comparer les résultats à travers le pays, car nous n'avons aucune donnée des autres provinces.

Le sénateur Moore : C'est intéressant. D'habitude, les ministres de l'Éducation de chaque province et territoire se rencontrent et discutent de différentes choses. Il est intéressant qu'ils n'aient pas entendu parler de ce plan mis en vigueur en Colombie-Britannique.

M. Stewart : Permettez-moi de préciser que je ne me suis pas adressé à un large éventail de ministres provinciaux de l'Éducation. J'ai assisté au Conseil des ministres de l'Éducation et vous avez certainement raison. Bien évidemment, il y a un taux de roulement assez important parmi les ministres et j'ai peut-être parlé à des ministres qui n'occupaient plus ce poste. Toutefois, j'étais assez surpris de la réponse des personnes à qui j'ai parlé.

Mme Campbell : Je crois que cela indique également que le problème aujourd'hui, c'est que la littératie financière ne figure pas sur l'écran radar parmi les importants éléments d'éducation pour nos jeunes. Après mes nombreuses années d'expérience dans mon organisation, je crois que les deux choses que les jeunes ont besoin d'apprendre sont l'art d'être parents et comment gérer leur argent. Ce sont là deux éléments qui sont depuis toujours absents dans les systèmes scolaires partout au pays. Maintenant, je crois que l'on s'intéresse enfin à la question de la littératie financière et j'espère que cela fera avancer les choses à long terme.

Le sénateur Tkachuk : Madame Campbell, qu'enseignerait-on pendant huit ans? Vous avez parlé des années quatre à 12.

Mme Campbell : Cela peut sembler long.

Senator Tkachuk: You can go into commerce for four years. What would they teach for eight years?

To all of you, out of all of the issues of financial literacy, what are the ones that people are most ignorant about?

Ms. Campbell: I will quickly answer your question about what they can possibly teach for eight years.

One of the things that Credit Canada Debt Solutions was involved in was giving them some advice on how to put this program together. One of the things that we have understood at our organization is that there are teaching moments in time for young people. Obviously, every board of education understands this. Financial literacy can be very complicated. It could be that you start at grade 4 and say, "You get an allowance. What would you do with that money?" In grade 5 or grade 6 you start to babysit. Now you are talking about getting some income. What would you do with that money? You might have savings; you might put money toward charity or toward spending. Because it is woven through, it is not as if they are having a full year of financial literacy. It might be in their math or home education course. It is about teachable moments. That is the goal.

Senator Tkachuk: And my second question? There was no answer to the second question I asked.

Mr. Melville: If I may, my observation is that the number one issue that I wish I could wave my magic wand and change is to move people from cash flow thinking to assets and liabilities thinking. The number of people who get themselves into difficulty and relay stories to us that are absolutely tragic are people who are living literally moment to moment, spend to income, and not thinking about the longer-term implications of some of the decisions they make. That is always driving a lot of the business toward the pay-day lender institutions on the street because people get themselves into this situation and say, "If I can borrow $300 until Friday, I do not care that I have to pay back $325 next Monday." From a cash flow standpoint that might make intuitive sense to them, but it is economically disastrous for them.

Senator Ringuette: You are all very passionate about this. Were the three of you on the task force?

Mr. Melville: Not me.

Senator Ringuette: You were not, Mr. Melville?

Mr. Melville: No.

Senator Ringuette: Ms. Campbell, you were very passionate with regard to the advisory council. Nowhere in the bill do we see any provision for an advisory council; that is, there is always an appointment process, a number issue over the council members, et cetera. This is not in the bill. Out of the 30 recommendations, we know that most of them do not need any legislation. Actually, this one does not either; it is just creating a position. However, since the government decided to go through a legislative process, I

Le sénateur Tkachuk : Vous pouvez étudier le commerce pendant quatre ans. Qu'enseignerait-on pendant huit ans?

De toutes les questions qui se posent en matière de littératie financière, d'après vous tous, quels sont celles que l'on connaît le moins?

Mme Campbell : Je vais rapidement répondre à votre question sur ce que l'on pourrait enseigner pendant huit ans.

Credit Canada Debt Solutions a participé à l'élaboration du programme en donnant des conseils. Nous avons compris qu'il y a des moments charnières dans l'éducation des jeunes. Bien sûr, toutes les commissions scolaires l'ont compris aussi. La littératie financière peut être très complexe. On pourrait commencer en 4e année en disant : « Vous recevez de l'argent de poche. Qu'en feriez-vous? » En 5e ou en 6e année vous commencez à garder des enfants. Maintenant vous recevez un revenu. Que feriez-vous de cet argent? Vous avez peut-être des économies, vous choisirez peut-être de verser cet argent à un organisme de bienfaisance ou de le dépenser. Étant donné que ces connaissances sont insérées dans le cursus, les élèves n'ont pas une année entière de littératie financière. On peut insérer ces connaissances dans le cours de mathématiques ou d'économie familiale. Il s'agit des moments propices à l'enseignement. Voilà l'objectif.

Le sénateur Tkachuk : Et pour ma deuxième question? Il n'y a pas eu de réponse à la deuxième question que j'avais posée.

M. Melville : Si vous le permettez, j'aurais une observation. Si j'avais le pouvoir magique de changer une seule chose, j'aimerais que les gens arrêtent de penser en fonction des rentrées et des sorties d'argent, et qu'ils pensent plutôt en fonction des actifs et des passifs financiers. Trop de gens se retrouvent dans le pétrin et nous font part d'histoires tragiques. Ils vivent entièrement au moment présent, dépensent tous leurs revenus, et ne pensent pas aux effets à long terme des décisions qu'ils prennent. Cela favorise les prêteurs de remise au jour de paye. Les gens se retrouvent dans ce genre de situation et se disent : « Si je peux emprunter 300 $ jusqu'à vendredi, je m'en fiche d'avoir à rembourser 325 $ lundi. » Du point de vue du flux de trésorerie cela peut leur sembler logique, mais il s'agit d'une catastrophe financière.

La sénatrice Ringuette : La question vous tient manifestement à coeur. Est-ce que vous avez tous les trois participé au groupe de travail?

M. Melville : Moi non.

La sénatrice Ringuette : Vous n'y étiez pas, monsieur Melville?

M. Melville : Non.

La sénatrice Ringuette : Madame Campbell, vous avez attaché beaucoup d'importance au conseil consultatif. Il n'y a aucune mesure dans la loi qui prévoit un conseil consultatif. Il y a toujours un processus de nomination, une question concernant le nombre de conseillers, et cetera. Ce n'est pas prévu dans la loi. Sur les 30 recommandations, nous savons que la majorité d'entre elles n'exigent aucune loi. En fait, celle-ci non plus; il ne s'agit que de créer un poste. Cependant, puisque le gouvernement a choisi de

am quite surprised that all of the issues contained in your second recommendation, which is the advisory council, are not within the bill. There is no provision for it.

Ms. Campbell: Yes, I recognize that. I would hate to slow down the bill; I would hate to say, "Go back to the drawing board, put the advisory committee in there and throw it back out" because it has been two years, as Mr. Stewart mentioned at the beginning. However, it is important. It is key. What we saw across the country is that there are so many intelligent people and organizations. We have to take advantage of that. There is no point in starting from scratch. We have a wealth of expertise out there, and I would hope that this leader — and this is where the choice of that leader becomes very important — has the foresight and humility to appoint an advisory committee to make sure the job gets done the way it is supposed to.

Senator Ringuette: He needs the legislative means to do that.

Ms. Campbell: Would that person need the means, or could that person just develop an advisory committee? That is the question.

Senator Ringuette: There are all kinds of financial implications that would need the approval of Parliament.

Ms. Campbell: That is a good point.

Senator Ringuette: That is just to say that I agree with you that the advisory council is a key element in the strategy.

Senator Massicotte: Given that we have three or four minutes left, I thought I would venture a little bit away from the legislation and ask for your comments. There is obviously a literacy problem that we talked about, and this legislation will help. However, when you look at the mistakes or misunderstandings of Canadians, there is also a problem that everyone should understand that it is buyer beware. The banks and financial institutions are not very clear about what they are selling. Their selfish interest leads to possibly misleading or exaggerating the benefits of their investments or products.

How do we deal with that issue? We say, "Poor consumer, he is ignorant." At the same time, maybe the vendor exaggerated, and we should be harsher or penalize those people more seriously. Any comments on that?

Mr. Stewart: I think there very much needs to be an ongoing raising of the bar. The task force report quoted, quite compellingly, an example of incomprehensible standard literature as one area. It was around page 70 or 71 of the report. A particular leaflet was written at a level that was considerably above that of the average recipient and would be incomprehensible to many of its intended audience.

faire un processus législatif, je suis surprise que tous les enjeux de votre deuxième recommandation, c'est-à-dire sur le conseil consultatif, ne soient pas inclus dans la loi. Il n'y a aucune mesure prévue à cet effet.

Mme Campbell : Oui, je suis d'accord. Je ne souhaite pas ralentir l'adoption de la loi. Je ne veux vraiment pas dire : « Repartez à zéro, ajoutez le conseil consultatif et recommencez » car cela fait déjà deux ans, comme l'a déjà dit M. Stewart. Cependant, il s'agit d'un élément important. C'est réellement la clé. En sillonnant le pays, nous avons rencontré tellement de gens et d'organismes intelligents. Nous devons en tirer parti. Cela ne sert à rien de recommencer à zéro. Il y a une mine d'expertise et j'espère que ce chef, et voilà pourquoi le choix du chef est très important, a la prévoyance et l'humilité de nommer un conseil consultatif pour s'assurer de bien faire le travail.

La sénatrice Ringuette : Il doit disposer des moyens législatifs de le faire.

Mme Campbell : La personne doit-elle disposer des moyens législatifs, ou pourrait-elle simplement créer un comité consultatif? Voilà la question.

La sénatrice Ringuette : Il y a des implications financières qui exigeraient un assentiment du Parlement.

Mme Campbell : Bien dit.

La sénatrice Ringuette : Je veux simplement souligner que je suis d'accord avec vous que le comité consultatif est un élément clé de la stratégie.

Le sénateur Massicotte : Puisqu'il ne nous reste que trois ou quatre minutes, j'aimerais que nous nous éloignions un peu de la loi et que vous nous donniez vos commentaires. Il y a clairement un problème de littératie, et cette loi aidera. Cependant, si on se penche sur les erreurs ou sur les incompréhensions des Canadiens, on se rend à l'évidence que l'acheteur doit être averti. Les banques et les institutions financières ne sont pas toujours claires quant aux produits qu'elles vendent. Pour servir leurs intérêts égoïstes, elles induisent parfois leurs clients en erreur ou elles exagèrent les avantages de leurs investissements ou de leurs produits.

Comment composer avec ce problème? Nous disons : « Pauvre consommateur, il est ignorant. » En outre, le vendeur a peut-être exagéré, et nous devons peut-être être plus sévères ou encore pénaliser ces gens de façon plus sérieuse. Avez-vous des commentaires là-dessus?

M. Stewart : Je crois qu'il faut constamment relever la barre. Dans son rapport, le groupe de travail a donné un exemple clair de renseignements incompréhensibles comme domaine d'inquiétude. C'était vers la page 70 ou 71 du rapport. Il y avait un dépliant qui était rédigé à un niveau bien supérieur à ce qui était compréhensible pour un lecteur moyen, donc pour une bonne partie du public cible.

I know a number of financial institutions are addressing that, but what other measures need to be taken worldwide? I see — and I currently work in financial services in other jurisdictions — a significant movement toward having simpler products and more understandable literature. I see Canada having to travel along these lines, but the best means of doing that will be multi-faceted.

Je sais que bon nombre d'institutions financières s'attaquent à ce problème, mais quelles autres mesures doivent être prises à l'échelle mondiale? Je travaille actuellement dans le domaine des services financiers dans d'autres administrations et je vois une forte tendance à utiliser des produits et des dépliants plus compréhensibles et plus simples. Le Canada doit déployer les mêmes efforts mais la meilleure méthode pour y arriver sera composée de multiples facettes.

Senator Massicotte: Should there be legislation? Should the government be heavier-handed, with heavier supervision, to ensure that disclosure is complete and understood?

Le sénateur Massicotte : Faudrait-il adopter une loi? Le gouvernement doit-il être plus autoritaire et exercer un plus grand droit de regard afin d'assurer que tous les renseignements soient divulgués et bien compris?

Mr. Stewart: The OECD put out 10 consumer principles for financial products, in the last year or so, which are aimed at improving the transparency and effectiveness of communication and understandability. Canada should adopt, and is adopting, these principles and implement them, if necessary, through legislation.

M. Stewart : L'OCDE a établi 10 principes pour les consommateurs de produits financiers dans la dernière année environ. Ces principes visent à améliorer la transparence, l'efficacité et l'intelligibilité de la communication. Le Canada doit adopter et est en voie d'adopter ces principes. Il doit les mettre en œuvre et si c'est nécessaire, il doit se doter d'une loi pour le faire.

The Deputy Chair: I am tempted to tell you what we hear on television: "You are richer than you think." You feel good about that. The problem is that you should not go shopping after that. However, I think we get the message. We have some legislation regarding false public advertising and so on, but there is a difference between false advertising and unclear instruction. It is about taking the time to read a document because, when you read a document and there are small characters and it is long, you get bored fast. A prospectus is probably the best example. I do not know many people who can read the whole prospectus, even the people selling these products.

La vice-présidente : J'ai envie de vous dire ce que nous entendons à la télévision : « Vous êtes plus riche que vous ne le pensez. » En entendant cela, on se sent bien. Le problème, c'est qu'il faut éviter d'aller magasiner après avoir entendu cela. Cependant je crois que nous avons bien compris. Nous avons des lois concernant la publicité trompeuse, mais il y a une différence entre la publicité trompeuse et les directives qui manquent de clarté. Il s'agit du temps nécessaire pour parcourir un document. Quand on lit un long document rédigé en petits caractères, on le trouve facilement ennuyeux. L'exemple par excellence est sans doute le prospectus. Je connais bien peu de gens qui sont en mesure de lire tout le prospectus, même ceux qui vendent ces produits.

I would like to thank you for your contribution and for your previous contribution of writing this report. You should be proud of helping to create this new position. We just hope that they will continue to capture your talent and that they will find a fabulous woman for the job.

Je veux vous remercier de votre témoignage ainsi que de votre rédaction du rapport. Vous pouvez être fiers de votre contribution pour aider à créer ce nouveau poste. Nous espérons qu'ils continueront de tabler sur vos talents et qu'ils trouveront une femme formidable pour le poste.

[*Translation*]

The Deputy Chair: I would like to welcome our next witnesses. I would like to introduce them first and I will introduce Mr. Bryant at the end. First we have Gary Rabbior, President of the Canadian Foundation for Economic Education, which is a not-for-profit organization that offers education programs to help people make economic decisions with competence and confidence. Nicholas Cheung is the Director of the Canadian Institute of Chartered Accountants, an association representing Canadian chartered accountants nationally and internationally. We have two other people who belong to the same association but who have different roles: Eleanor Farrell, Director of the Office of the Investor at the Ontario Securities Commission, and Tom Hamza who is the President of the Investor Education Fund, a not-for-

[*Français*]

La vice-présidente : Je souhaite la bienvenue à nos nouveaux témoins. J'aimerais d'abord les présenter et je présenterai M. Bryant à la fin. D'abord, nous avons M. Gary Rabbior, président de la Fondation canadienne d'éducation économique, une organisation sans but lucratif qui offre des programmes d'éducation dans le but de permettre aux gens de prendre des décisions économiques avec compétence et assurance. M. Nicholas Cheung, directeur de l'Institut Canadiens des Comptables Agréés, une association qui représente les comptables agréées canadiens tant sur la scène nationale qu'internationale. Nous avons deux autres personnes qui appartiennent à la même association mais qui ont deux fonctions différentes, Mme Eleanor Farrell, directrice du Bureau de l'investisseur à la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario

profit organization that was set up by the Ontario Securities Commission and is financed by settlements and funds that result from their legal proceedings.

Our last guest is John Hope Bryant, Chairman and Chief Executive Officer of Operation Hope. He is with us by video conference from California. Operation HOPE is the private banker of poorer workers in the marginalized and middle class who have a hard time making ends meet. Its mission is to make free enterprise and capitalism work for everyone, which is what they call silver rights.

[*English*]

Thank you for taking the time to share with us your experience, and welcome to Canada by satellite.

[*Translation*]

For those of you from the Ontario Securities Commission, do you have one or two statements? Are you both going to speak?

[*English*]

Mr. Bryant, we will keep you for dessert, and you will see how we proceed.

Gary Rabbior, President, Canadian Foundation for Economic Education: Thank you very much. It is a pleasure to be here with you today. I want to thank you for this opportunity. There are two parts to my presentation. One is a bit about our organization and what we do, and second are some thoughts to share about what is required in terms of leadership and financial literacy in this country.

The foundation is a non-profit, non-partisan organization, around since 1974. I have been with it since 1978 and running it since 1981. The years go by quickly. We operate nationally. We work with the schools. We are very active with the schools and with the departments and ministries of education and school boards. We do a lot of work with newcomers to Canada. We work with economically disadvantaged, the general public and parents.

To give you some examples of our work, and I know it was discussed in the last session, we are currently working with Manitoba, Saskatchewan and Alberta to integrate financial education into their grades 4 to 10 curriculum. It is not an intense program, as you might think, for six years. It is, in fact, integrated into different subjects of study.

There is a map of what is to be integrated, where it is to be integrated and lessons developed for helping teachers to integrate it. Manitoba is quite far along, Saskatchewan is one year in, and Alberta is just about to begin.

et M. Tom Hamza, président du Investor Education Fund, une organisation à but non lucratif qui a été mise sur pied par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et qui est financée par les règlements et les amendes issus de ces poursuites.

Notre dernière vedette est M. John Hope Bryant, président et directeur général de Hope Incorporated, qui témoignera par videoconférence de la Californie. Operation HOPE est le banquier privé des travailleurs pauvres de la classe marginale, de la classe moyenne qui a du mal à joindre les deux bouts. Sa mission vise à mettre la libre entreprise et le capitalisme au service de tous, ce qu'ils appellent les *silver rights*.

[*Traduction*]

Merci d'avoir pris le temps de nous faire part de votre expérience, et bienvenue au Canada par satellite.

[*Français*]

Pour ce qui est de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, est-ce que vous avez une ou deux déclarations? Allez-vous tous les deux prendre la parole?

[*Traduction*]

Monsieur Bryant, nous vous gardons pour le dessert, et vous verrez comment procéder.

Gary Rabbior, président, Fondation canadienne d'éducation économique : Merci beaucoup. Je suis heureux d'être ici avec vous aujourd'hui. Je tiens à remercier le comité de m'avoir donné cette occasion. Ma déclaration compte deux volets. Premièrement, je parlerai un peu de la fondation, ce qu'elle est et ce qu'elle fait. Deuxièmement, je vous ferai part de mes idées sur ce dont le Canada a besoin au chapitre du leadership dans le secteur de la littératie financière.

La fondation est un organisme national sans but lucratif et apolitique fondé en 1974. J'y travaille depuis 1978, et je la dirige depuis 1981. Le temps passe vite. Nous travaillons à l'échelle nationale. Nous travaillons avec les écoles. Nous sommes très actifs dans les écoles et auprès des ministères de l'Éducation ainsi que des commissions scolaires. Nous travaillons avec les nouveaux arrivants au Canada. Nous travaillons avec les personnes économiquement défavorisées, avec le grand public et avec les parents.

Voici quelques exemples de nos activités, dont vous avez aussi parlé dans la séance précédente. Nous travaillons avec les ministères de l'Éducation du Manitoba, de la Saskatchewan et de l'Alberta pour que ces provinces intègrent l'éducation financière à leur programme d'études obligatoire, de la 4e à la 10e année. Il ne s'agit pas, comme vous pourriez le penser, d'un programme intensif de six ans. Il s'agit plutôt d'un programme qui est intégré aux différentes matières du cursus.

Il y a une feuille de route qui indique ce qui doit être intégré, où on doit l'intégrer, et où on donne des plans de cours pour aider les professeurs. Le Manitoba est déjà bien avancé, la Saskatchewan a un an d'expérience, et l'Alberta est sur le point de commencer.

As Mr. Hamza knows, Ontario is doing the same thing. They have indicated that financial literacy or education is to be integrated into grades 4 to 10. They have not yet developed a full strategy for how it will be done. Right now school boards and schools are responding to the ministry mandate that this should be done, but right now no one owns it and there is some struggle with how the implementation will occur.

However, the project we have, the Building Futures in Canada initiative, is now in place and evolving in Manitoba, Saskatchewan and Alberta, and we are hoping the Atlantic provinces will come onside. We have talked with B.C., and they will go through a wholesale curriculum revision. This Planning 10 program is nice, but things in education always change. That is why you have to be adaptable to circumstance, because Planning 10 may change as well.

One of our resources that I hope you received is our day planner for newcomers to Canada that helps them with their integration challenges. It provides information for them on their money and financial matters. We have distributed over 600,000 copies of those in Canada through over 1,000 immigrant-serving agencies. There is a copy of it there in English and in French. It is available free and central libraries use it, people use it for training in English as second language and also for citizenship presentations.

We have just announced a program with the Bank of Montreal called Talk With Our Kids About Money Day. Because so many people struggle with this to try to provide an easy start and a catalyst to get the conversation started, this April 17 we will have a two-pronged program called Talk With Our Kids About Money Day. The home program will encourage parents and guardians of kids of all ages to engage in some kind of activity, discussion around the kitchen table, go to a movie, watch a TV show, read a book — something that will get that conversation started. We know young people need to have discussions, they need to elevate their confidence to ask questions, and getting the conversation started at home is very important.

The program will also have a school component where we are encouraging all grade 7 teachers, or first year of high school in Quebec, of all subjects on that day to teach a lesson related to their subject area focusing on a money topic, again trying to just provoke and get it going. We know every day can be a Talk With Our Kids About Money Day, but we hope this will be a catalyst that will carry on throughout the year.

We also have a publication that has been shared with you called *Money and Youth*. This is a resource we have distributed free copies of to schools across Canada in English and French, over 300,000 copies. We just finished a new run of a new edition of 20,000 copies three weeks ago, and we are out of stock already.

Comme le sait M. Hamza, l'Ontario fait de même. On a indiqué que la littératie ou la sensibilisation financière sera intégrée de la 4e à la 10e année. L'Ontario ne s'est pas encore doté d'une stratégie complète. À l'heure actuelle, les commissions scolaires et les écoles répondent à l'appel du ministère, mais personne n'est en charge du projet et on ne sait pas encore comment la mise en œuvre se passera.

En revanche, notre projet Building Futures in Canada existe maintenant au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta. Nous espérons aussi que les provinces de l'Atlantique l'adopteront. Nous avons discuté avec la Colombie-Britannique et appris qu'ils ont l'intention de faire une refonte complète du cursus scolaire. Le programme Planning 10 est bon, mais le monde de l'éducation est en évolution constante. C'est pour cette raison qu'il faut savoir s'adapter aux circonstances, donc Planning 10 pourrait changer aussi.

J'espère que vous avez reçu notre agenda pour les nouveaux arrivants au Canada, qui aide les nouveaux arrivants à relever leurs défis d'intégration. L'agenda les renseigne sur l'argent et les questions d'ordre financier. Nous avons distribué plus de 600 000 exemplaires de cet agenda au Canada par le biais de 1 000 agences d'aide aux immigrants. Il existe en anglais et en français. Il est disponible gratuitement et les bibliothèques s'en servent, les gens s'en servent pour perfectionner leur anglais langue seconde et pour se préparer en vue d'obtenir la citoyenneté canadienne.

Nous venons d'annoncer la mise sur pied d'un programme, de concert avec la Banque de Montréal, intitulé « La journée Parlons argent avec nos enfants ». Tellement de gens ont de la difficulté à lancer ou à catalyser les discussions financières avec les enfants. Notre programme à deux volets se déroulera le 17 avril prochain. Le programme au foyer encouragera les parents et les tuteurs d'enfants de tous âges à participer à une activité. Il peut s'agir d'une discussion à la table de la cuisine, d'un film, d'une émission de télévision, d'un livre, bref de quelque chose pour lancer la discussion. Nous savons que les jeunes doivent avoir ces discussions. Ils ont besoin d'être plus confiants pour poser des questions et lancer la discussion à la maison est très important à cet égard.

Le programme comprendra aussi un volet scolaire visant à encourager tous les enseignants de 7e année, ou de la première année du secondaire au Québec, peu importe leurs matières, à parler ce jour-là d'un sujet se rapportant à l'argent, pour lancer la discussion. Nous savons qu'on peut faire de tous les jours la Journée parlons argent avec nos enfants, mais nous espérons que ce sera un catalyseur qui aura un effet tout au long de l'année.

Nous avons aussi une publication, que nous vous avons transmise intitulée *Money and Youth*. C'est une ressource dont on a distribué des exemplaires gratuits aux écoles de l'ensemble du pays, en anglais et en français. On en a distribué plus de 300 000 copies. Nous venons d'en imprimer encore 20 000, il y a trois semaines, et les stocks sont déjà épuisés.

The Province of Manitoba is distributing a copy of that to every grade 10 student in the province so they have a resource and financial literacy guide. It is targeted at the high school level for around grades 10, 11 and 12.

Those are some of the activities we are involved in. We are also participating in the FLAG organization, the Financial Literacy Action Group, which Ms. Campbell may have referred to and of which Mr. Hamza is also a member. We did share with you, and I am not sure if you have received it or had it in circulation, a joint submission from all those organizations indicating views as to what we think the role of the leader could be and what we think some of the action priorities could be. It is again the consensus document from those organizations shared with you and others who might be interested in the perspective of seven organizations involved in financial literacy in Canada on what we might need going forward.

One of the things that I want to share with you is that the challenge of improving financial literacy, as ominous as it has sounded, is even more ominous than it is. It is a difficult job, because part of the challenge we face is that many people and many efforts and a lot of money have been spent assuming that the key challenge is for people who know stuff to tell people stuff they need to know. The reality is that telling people things does not work. We are very much supply-driven in this business. We have a whole bunch of people who care because there are very serious issues. What we need to do is shift it from a supply-driven effort, to get things to people, to a demand-driven effort, where people want what is available.

I think a lot of the effort we are focusing on now in leadership has to be a communication with the public, parents, kids and whatever to understand why this is important and get it so that they are interested in what is offered, not simply finding occasions where we can have an opportunity to tell them what they think they should know, because that has not proven fruitful in the past.

I did share with you my presentation in the past. I do not know whether you have it to be able to look at a figure that I shared with you. If you cannot, this is a figure from a book called *A Whack on the Side of the Head* by Roger Von Oech. I share it with you, and I would have shared, if you can see it properly, the challenge of picking which figure does not belong. I will quickly say that if you are like most people and most of the kids I have ever taught, you would pick Figure B. It is right: it is the only one which has all straight lines. However, Figure A is the only one with points of discontinuity. Figure C is the only one which is asymmetrical. D is the only one with a straight line and a curved line and E is the only one that looks like the projection of an non-Euclidean triangle into Euclidean space.

What are kids looking for? The most obvious right answer. They pick what is obvious because what we are doing is processing information in schools. We are not educating anymore. It is almost a trivial exercise. We are pumping and pumping loaded curriculum at kids. It is going in here, out here, and all they want to do is process to move on.

Le Manitoba en distribue des exemplaires à chaque élève de 10e année de la province, pour leur donner accès à un guide de littératie financière. Le document vise les élèves de 10e, 11e et 12e année.

Voilà une partie de nos activités. Nous participons aussi à celle du Groupe d'action sur la littératie financière, ou GALF, dont Mme Campbell a parlé et dont M. Hamza est aussi membre. Toutes ces organisations ont aussi préparé ensemble un mémoire que nous vous avons fait parvenir, je ne sais pas s'il vous a été distribué, présentant notre point de vue sur le rôle du chef du développement de la littératie financière et sur ses priorités d'action. Ce document fait consensus auprès des sept organisations s'occupant de littératie financière au Canada et présente nos vues, et il vous a été envoyé à vous et à d'autres qui peuvent s'intéresser à ce dont nous pourrions avoir besoin à l'avenir.

Je tiens à vous dire que le défi d'améliorer la littératie financière peut certes sembler colossal, mais il l'est encore plus qu'on le pense. C'est un travail difficile. Beaucoup de gens, d'efforts et d'argent ont été consacrés en présumant qu'il fallait que des gens qui savent des choses les disent à d'autres qui ont besoin de les savoir. En réalité, ce genre d'enseignement ne marche pas. Dans notre secteur, nous sommes axés sur l'offre. Beaucoup de gens s'intéressent à ces questions qui sont très sérieuses. Cependant, au lieu d'avoir un effort axé sur l'offre, soit donner quelque chose aux gens, il faut l'axer sur la demande, pour que les gens veuillent ce qui est disponible.

Chez nos leaders, beaucoup d'efforts doivent servir à améliorer la communication avec le public, les parents, les enfants et d'autres pour faire comprendre pourquoi cette information est importante, assez pour que les gens s'y intéressent, et non pas simplement trouver des occasions de dire aux gens ce qu'on pense qu'ils devraient savoir. Par le passé, ce genre de démarche n'a pas été fructueuse.

Je vous ai déjà présenté mon exposé. Je ne sais pas si vous pourriez y retrouver une figure que je vous ai donnée. Autrement, voici une donnée tirée d'un livre intitulé *A Whack on the Side of the Head*, de Roger Von Oech. Je vous présente cela pour que, si vous le pouviez, vous compreniez combien il est difficile de déterminer quelle figure ne devrait pas s'y trouver. Rapidement, je peux vous dire que comme la plupart des gens et des enfants auxquels j'ai enseigné, vous choisiriez l'option B. C'est vrai, c'est la seule où il n'y a pas de ligne droite. Cependant, l'option A est la seule à avoir des discontinuités. Dans le cas de C, c'est la seule où il y a une asymétrie. D est la seule où il y a une ligne droite et une ligne courbe et E, la seule qui a l'air de la projection d'un triangle non euclidien dans un espace euclidien.

Or, qu'est-ce qui intéresse les jeunes? La bonne réponse la plus évidente. Ils choisissent la plus évidente parce que dans les écoles, on traite l'information. On ne fait plus d'éducation. C'est presque futile. On bourre le crâne des jeunes avec le programme. Ça entre par ici, ça sort par là et tout ce qu'ils veulent, c'est traiter l'information.

The challenge of financial literacy is not getting occasions where we can get seniors in a room or kids in a classroom and tell them what we think they should know. We have to engage them. We have to take the time to let them learn. Learning is a complicated and variable process. Increasingly we are trying to reach larger numbers and put more to them. I think part of the challenge of leadership is really to get behind the problem we have in education and learning. We have to overcome some of the historical, systemic things that have been put in place that even I, and other adults and seniors above me, have been involved in in terms of how they learn. For some writers in the document the FLAG group has shared, the leadership challenge represents our opinion on that, but I share with you that the challenge of leadership will be even greater than what I think a lot of us think it might have been.

The Deputy Chair: Thank you, Mr. Rabbior. I just caution our next presenter to keep the presentation as short as possible so that the senators can ask some questions. We are trying to cover all the angles. We will have several witnesses.

Nicholas Cheung, Director, Canadian Institute of Chartered Accountants: Thank you for the invitation to appear. The Canadian Institute of Chartered Accountants firmly believes that a collaborative and coordinated approach is needed to improve the financial literacy of Canadians.

To accomplish this, a financial literacy leader is needed to coordinate a national effort to help Canadians become better money managers. This individual not only will need vision and an understanding of the issues but also must serve as a bridge between not-for-profit organizations, the private sector and government to develop and push forward a national strategy that will truly make a difference in the lives of Canadians.

The CICA welcomes working in concert with other organizations to assist Canadians in gaining the financial skills, knowledge and confidence required to make the best choices for their circumstances. In other words, financial decisions — and, yes, indecisions — do matter.

Many Canadians are making financial decisions that are not in their long-term interests. According to research conducted for the CICA, many Canadians, in all life stages, are in difficult financial circumstances and many lack basic financial management skills. They are looking for help, or need help, with the basics: saving more, spending less and reducing debt.

For example, we found out in 2012 that almost 60 per cent of those surveyed save less than 10 per cent of their total income. In fact, our survey found that individuals are saving less than they did two years ago. Of those 55 years or older, 43 per cent

En littératie financière, le défi, ce n'est pas de trouver des occasions d'asseoir dans une salle des personnes âgées ou des jeunes pour leur dire ce qu'ils devraient savoir. Il faut les faire participer. Il faut leur laisser le temps d'apprendre. L'apprentissage est un processus complexe et variable. De plus en plus, on essaie de rejoindre des masses de gens en leur donnant plus d'informations. Je pense que pour le directeur du développement, comprendre le problème lié à l'éducation et à l'apprentissage fait partie du défi. Il faut aller au-delà des manières traditionnelles et systémiques existantes qui ont été employées pour nous enseigner, moi, d'autres adultes et ceux qui nous ont précédés. Pour certains rédacteurs du document du GALF, nous y avons décrit le défi du directeur du développement, mais je vous dirais que son défi est encore plus grand que ce qu'on a pu imaginer.

La vice-présidente : Merci, monsieur Rabbior. Je rappelle à notre prochain témoin d'être aussi bref que possible afin que les sénateurs puissent poser des questions. Nous voulons voir tous les aspects de la question et nous avons quelques témoins.

Nicholas Cheung, directeur, Institut Canadien des Comptables Agréés : Merci pour l'invitation du comité. L'Institut canadien des comptables agréés croit fermement qu'il est nécessaire d'adopter une approche concertée et coordonnée pour améliorer la littératie financière des Canadiens.

Pour ce faire, il faut nommer un chef du développement de la littératie financière chargé d'assurer la coordination des initiatives nationales visant à aider les Canadiens à mieux gérer leurs finances. Cette personne devra non seulement avoir une vision et une compréhension approfondie des enjeux en cause, mais aussi établir des liens entre les organismes sans but lucratif, le secteur privé et le gouvernement, afin de concevoir et de déployer une stratégie nationale qui aura véritablement une incidence positive sur la vie des Canadiens.

L'ICCA se réjouit à l'idée de travailler de concert avec d'autres organisations pour aider les Canadiens à acquérir des connaissances et des compétences touchant les questions financières, et à devenir plus sûrs d'eux-mêmes dans leur rapport à ces questions, de façon à ce qu'ils puissent faire les meilleurs choix possibles compte tenu des circonstances dans lesquelles ils se trouvent. Autrement dit, les décisions, ou le manque de décisions, en matière financière, importent.

De nombreux Canadiens prennent des décisions financières qui ne sont pas dans leur intérêt à long terme. Selon un sondage de l'ICCA, nombre d'entre eux, de tous les groupes d'âge, se trouvent dans une situation financière difficile, et beaucoup n'ont pas les compétences de base pour gérer leurs finances. Ils cherchent de l'aide ou ont besoin d'aide pour l'essentiel, c'est-à-dire pour épargner plus, dépenser moins et réduire leur endettement.

Par exemple, en 2012, l'ICCA a constaté que près de 60 p. 100 des répondants épargnent moins de 10 p. 100 de leur revenu annuel. En fait, le sondage montre que les gens épargnent moins aujourd'hui qu'il y a deux ans. Chez les 55 ans et plus, 43 p. 100

reported that they have not set aside enough for their retirement; and nearly four in ten surveyed think they will still be paying off debt after they turn 65.

Clearly, if we are to have a thriving economy, action is needed to help Canadians take control of their personal finances.

To assist the efforts of the financial literacy leader and the Financial Consumer Agency of Canada, the CICA is committed to sharing our thought leadership, expertise and resources in supporting this critical cause. Protecting the public interest has always been part of our mandate.

Canada's chartered accountants believe that helping Canadians develop financial knowledge is critical to Canada's ongoing prosperity and growth. This year we are looking to launch a new program, delivered by our members, focusing on providing community-based financial education across Canada.

Canadians do need help in becoming more knowledgeable about how to improve their financial situation. To be successful, financial literacy requires lifelong learning, which must start with our children and youth. According to our research, many parents are attempting to help their kids develop financial knowledge, but they feel that others should be involved as well.

For example, the good news is that 85 per cent of Canadian parents with school-aged children have attempted to teach financial skills to their kids, but the not-so-good news is that just over a third of those parents felt successful at doing so. A strong majority of respondents also believe that schools, the financial services sector, as well as the government all have a role to play.

While many organizations are working toward a common goal of improved financial literacy for Canadians, no one organization can effectively address all of the issues on its own. There is a need to develop synergies, build cooperation, increase efficiency and reduce duplication of efforts. This bill is a critical first step to achieving that collaborative vision.

Implementing a national strategy requires a broad and sustained Canadian effort. The CICA supports Bill C-28 in the hope that the financial literacy leader will serve to bring all the stakeholders together. There is strength in numbers, and working together we can all make a difference in the effort to improve the financial literacy of Canadians.

Eleanor Farrell, Director, Office of the Investor, Ontario Securities Commission: Good morning. With me is Tom Hamza, President of the Investor Education Fund. We thank the committee

disent ne pas avoir assez épargné pour leur retraite et près de quatre répondants sur 10 pensent qu'ils n'auront pas fini de payer leurs dettes après avoir atteint l'âge de 65 ans.

De toute évidence, pour que l'économie soit florissante, il faut prendre des mesures permettant d'aider les Canadiens à prendre en main leurs finances personnelles.

Par son leadership intellectuel, son expertise et ses ressources, l'ICCA est déterminé à unir ses efforts à ceux du chef du développement de la littératie financière et de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, afin de soutenir cette importante cause. Protéger l'intérêt du public a d'ailleurs toujours fait partie du mandat de l'ICCA.

Les comptables agréés du Canada estiment qu'aider les Canadiens à acquérir des connaissances financières est essentiel à la prospérité et à la croissance future du Canada. Nous prévoyons lancer cette année un nouveau programme pancanadien d'éducation financière axé sur la collectivité, qui sera donné par nos membres.

Les Canadiens ont besoin d'aide pour mieux savoir comment améliorer leur situation financière. Pour porter des fruits, la littératie financière doit faire l'objet d'un apprentissage continu, dès le tout jeune âge. Selon notre sondage, de nombreux parents tentent d'aider leurs enfants à acquérir des connaissances financières, mais ils ont le sentiment qu'ils ne devraient pas être seuls à s'en charger.

Par exemple, la bonne nouvelle, c'est que parmi les parents canadiens d'enfants d'âge scolaire, 85 p. 100 disent avoir tenté d'inculquer des compétences financières à leurs enfants mais malheureusement, à peine plus du tiers de ces parents a l'impression d'y être parvenu. La grande majorité des répondants croient que les écoles, le secteur des services financiers et les gouvernements ont aussi un rôle à jouer.

Bien que de nombreuses organisations collaborent pour atteindre un objectif commun en matière d'amélioration de la littératie financière pour les Canadiens, aucune organisation ne peut régler efficacement tous les problèmes à elle seule. Il faut mettre au point les synergies, favoriser la collaboration, accroître l'efficience et éliminer la redondance. Ce projet de loi est une première étape essentielle à la réalisation d'une telle vision.

La mise en œuvre d'une stratégie nationale ne peut se faire sans les efforts concertés et soutenus de tous les intervenants canadiens. L'ICCA appuie le projet de loi C-28 et espère que la nomination d'un chef du développement de la littératie financière contribuera à mobiliser toutes les parties prenantes. L'union fait la force et, en travaillant ensemble, nous avons le pouvoir d'améliorer la littératie financière des Canadiens.

Eleanor Farrell, directrice, Bureau de l'investisseur, Commission des valeurs mobilières de l'Ontario : Bonjour, m'accompagne aujourd'hui Tom Hamza, président du Fonds pour l'éducation

for inviting us to participate in this public hearing on Bill C-28. We will make a joint statement before your questions.

The OSC has been a long-time supporter of investor and financial literacy as part of our mandate. In 2001, the OSC founded the Investor Education Fund, which has become Canada's most popular financial literacy website and the largest financial literacy trainer of teachers and students in Canada. We are pleased that the Task Force on Financial Literacy's recommendations are being implemented. In particular, we support the proposed amendment to create the position of financial literacy leader within the Financial Consumer Agency of Canada.

The financial literacy sector has no shortage of materials and programs offered by not-for-profit groups, governments, regulators and industry. A leader could identify any gaps in dealing with literacy issues and make recommendations to address them.

Furthermore, the leader's focus on collaboration is very welcome. Collaboration will require stakeholders across Canada to focus on specific results. We look forward to working with the new leader.

We also agree that the leader should support research. To be effective, investor education has to engage Canadians to help them understand how to meet their investment needs. Therefore, it is critical that we better identify and understand the issues and concerns facing Canadians to determine the most effective way to promote financial and investor literacy.

The Office of the Investor is using focused research and direct outreach to consider these issues, make recommendations and implement improvements within the OSC's investor education program. The task force followed this approach, and we encourage the leader to do the same.

Bill C-28 represents an important step in advancing financial literacy. Financially literate Canadians will be able to make more informed financial and investing decisions and better protect themselves in an increasingly complex global financial marketplace.

It is a key priority for the OSC to deliver strong investor protection in everything we do. Investor education is an important part of our investor protection focus. Regulators, governments, educators and financial industry professionals all play a role in delivering effective investor education, which is vital to the ongoing financial health of Canadians and our economy.

des investisseurs. Nous remercions le comité de nous avoir invités à participer à cette audience publique sur le projet de loi C-28. Nous ferons tout d'abord une allocution conjointe avant de répondre à vos questions.

La CVMO défend depuis longtemps dans le cadre de son mandat la littératie financière et l'éducation des investisseurs. En 2001, la CVMO a fondé le Fonds pour l'éducation des investisseurs, devenu, en matière financière au pays, le site web le plus populaire et l'outil de formation le plus important des professeurs et des étudiants. Nous sommes heureux de voir que les recommandations du Groupe de travail sur la littératie financière sont en cours d'exécution. Nous appuyons tout particulièrement la modification proposée afin de créer le poste de chef du développement de la littératie financière au sein de l'Agence de la consommation en matière financière au Canada.

Le secteur de la littératie financière n'est pas à court de documents et de programmes offerts par des groupes sans but lucratif, des gouvernements, des organes de réglementation et le secteur lui-même. Un chef du développement en la matière pourrait y déceler les éventuelles lacunes et formuler des recommandations pour les combler.

De plus, nous sommes heureux de voir qu'il se focalisera sur la collaboration. La collaboration exigera des intervenants au pays qu'ils se concentrent sur des résultats particuliers. Nous nous réjouissons de pouvoir travailler avec le nouveau chef.

Nous sommes également d'accord pour que le chef appuie la recherche. L'éducation des investisseurs doit, pour être efficace, mobiliser les Canadiens de manière à pouvoir les aider à comprendre comment répondre à leurs besoins en matière de placements. Il est donc d'une importance cruciale que nous cernions et comprenions mieux les enjeux et les préoccupations des Canadiens pour établir les façons les plus efficaces de promouvoir la littératie en matière financière et pour les investisseurs.

Le Bureau de l'investisseur fait appel à une recherche ciblée et à des programmes de communications directes pour analyser ces questions, formuler des recommandations et mettre en place des améliorations au sein du programme d'éducation pour les investisseurs de la CVMO. Le groupe de travail a suivi cette approche et nous encourageons le chef à faire de même.

Le projet de loi C-28 représente un pas important dans la voie de la littératie financière. En s'y connaissant mieux en matière financière, les Canadiens seront en mesure de prendre les décisions les plus judicieuses pour leurs finances et leurs placements et de mieux se protéger sur un marché financier d'ampleur planétaire toujours plus complexe.

Il est essentiel pour la CVMO d'assurer une solide protection aux investisseurs dans chacune de ces tâches. L'éducation des investisseurs est une composante importante de notre volet de protection des investisseurs. Les organes de réglementation, les pouvoirs publics, les enseignants et le secteur financier jouent tous un rôle dans l'éducation des investisseurs, aspect vital de la santé financière à long terme des Canadiens et de notre économie.

Thank you. Tom Hamza, from the Investor Education Fund, will conclude our statement.

Tom Hamza, President, Investor Education Fund: The Investor Education Fund is one of the founding members of the Financial Literacy Action Group, together with Mr. Rabbior from CFEE, and we have collaborated with most major financial literacy groups in Canada. We understand and strongly support the coordination and alignment of the many resources and the role that this person will have in that coordination.

There are a few points that we would like to ask be considered as we review the legislation that sets the parameters of this role.

A very important task will be to focus the priorities of this leader with a fact-based rationale for action based on research. There are many opinions on what needs to be done, and there is much research out there that is uncoordinated. We believe it is critical for a convincing rationale to be developed that helps to prioritize the topics that will have the most impact on Canadians.

Further, having the office of the financial literacy leader act as the main information and knowledge repository on financial literacy in Canada will help this individual and this office demonstrate the thought leadership and the authority that will be necessary as they coordinate government, industry and the not-for-profit sector. We are convinced that this is a critical step to improving what we have today and having the first important steps to actually reaching and changing the state of the financial literacy of Canadians.

The other point we want to mention — and this one is especially important — is communication. One of the critical elements of this role is to be seen as a leader by both the public and the various elements of the financial literacy community. This office should be able and allowed to communicate its intentions and priorities if it is to resonate with Canadians. It should be a platform that communicates directly with Canadians, including through the use of social media and traditional media. Its ability to persuade will be much stronger if it is seen as a moral authority because it has the expertise and the capability of getting its message out directly.

This is not always just about the message; it is about the delivery in many cases. Without proper delivery and understanding what the audience is thinking about, it is difficult to reach and resonate with people so that they change their knowledge and their behaviour.

Finally, we co-authored and strongly support the framework document from the Financial Literacy Action Group that was distributed to you earlier. It presents a comprehensive game plan and a detailed set of priorities, and we believe this course of action will start the office off in the right direction.

Merci. Tom Hamza, du Fonds pour l'éducation des investisseurs, conclura notre allocution.

Tom Hamza, président, Fonds pour l'éducation des investisseurs : Le Fonds pour l'éducation des investisseurs est l'un des membres fondateurs, ainsi qu'avec M. Rabbior de la FCEE, du Groupe d'action sur la littératie financière, et nous avons collaboré avec la plupart des grands groupes œuvrant pour la littératie financière au Canada. Nous comprenons et appuyons fermement la coordination et l'harmonisation des ressources confiées à ce poste.

Nous aimerions que le comité sénatorial se penche sur quelques observations dans le cadre de son étude du projet de loi qui vise à établir des paramètres pour cette fonction.

Un rôle important doit être d'axer les priorités de ce chef sur des arguments factuels en vue de prendre des mesures fondées sur la recherche. Bien des gens croient savoir ce qu'il faut faire et il existe beaucoup de recherche qui n'est pas encore harmonisée. Il convient d'établir des arguments convaincants qui appuieraient la priorisation des sujets ayant le plus d'influence sur la vie des Canadiens.

Qui plus est, parce que son bureau constitue le principal dépositaire de l'information et de la connaissance en matière de littératie financière, le chef du développement de la littératie financière pourra démontrer un leadership éclairé et avoir l'autorité nécessaire pour coordonner les activités entre le gouvernement, le secteur industriel et le secteur à but non lucratif. Nous sommes convaincus qu'il s'agit d'une étape fondamentale pour renforcer les acquis actuels. Ce sont les premières étapes à franchir pour faire avancer la littératie financière au Canada.

L'autre volet à mettre de l'avant, ce qui est très important, est la communication. L'un des éléments critiques de ce rôle est d'être perçu comme le chef par le public et par le milieu de la littératie financière. Ce bureau devrait être autorisé à communiquer ses intentions et ses priorités s'il veut avoir un écho auprès des Canadiens. L'organisme devrait avoir les moyens de communiquer directement avec les Canadiens, par la voie des médias sociaux et des médias classiques. Son pouvoir de persuasion se trouvera solidifié de beaucoup s'il est perçu comme une autorité morale, du fait de son expertise et de sa capacité de transmettre son message directement.

Ce n'est pas toujours le message qui importe le plus, mais plutôt la façon dont on transmet le message dans bien des cas. Si nous ne comprenons pas bien notre public cible, il est difficile d'avoir un écho auprès des Canadiens afin de les inciter à renforcer leurs connaissances et à changer leurs habitudes.

Enfin, nous avons corédigé le document-cadre du GALF qui vous a été remis et en sommes de fervents défenseurs. Le document présente un plan d'action global et un ensemble de priorités détaillées, et nous estimons que cette démarche permettra d'orienter ce bureau dans la bonne direction.

We look forward to working with the new financial literacy leader. On behalf of the Ontario Securities Commission and the Investor Education Fund, we thank you for the opportunity to summarize our views.

The Deputy Chair: Thank you to both of you. Now Mr. Bryant. You are dealing with one of the most vulnerable clientele, so I suppose you have some good ideas for this new position in Canada. It is your turn.

John Hope Bryant, Chairman and Chief Executive Officer, Operation HOPE: I do. First, I owe you a trip. I would have been there in person. I believe it is important to show up in life. You cannot raise your children by email. You have to show up in life. My birthday was yesterday, and I had to spend time with my team in a team-building exercise on the occasion of my birthday here in California. Otherwise, please know that I would be there with you in person.

Once again, I owe you a trip at some point in the future. I love Canada. Of course, you are a neighbour of the United States and a friend, but you are also a friend to me personally. Given several trips that I have taken there to give speeches and such, I consider myself to be an honorary Canadian. God bless you for doing this.

The Deputy Chair: You are most welcome.

Mr. Bryant: Once again, you have shown yourself to be ahead of the curve and to be visionary. When I could not be there in person, you proposed a video conference. That is just one example. You did not give up. On this phase in financial literacy, once again I think you are ahead of the curve, taking action when most nations in the world are still reeling from the global economic crisis. Sure, Canadians and the Canadian government are dealing with its impact as well, but you have weathered it better than most countries. Also, you are not sitting in fear.

Most leaders, unfortunately, lead by fear. That causes a lot of defensive and harmful actions. You have taken a bold and visionary step here. You will be criticized for it. No good deed shall go unpunished, but that does not mean you are not on the right track. People will say the creation of this new position is imperfect: financial literacy leader. I love that title, particularly the focus on leadership. When you are criticized I would simply push back and say not to let the best be the death of the good.

The founder of LinkedIn, the social network, said that if you are not slightly embarrassed by your 1.0 product release, then you released it too late. It is important that you take action and then amend as you go.

I will now make a couple of quick statements. I assume you know about our work, so I will not bore you with that. However, you may or may not know that I have advised the last three U.S. presidents — President Bush, President Clinton before that and

Nous attendons avec impatience de travailler avec le nouveau chef du développement de la littératie financière. Au nom de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et du Fonds pour l'éducation des investisseurs, nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de résumer nos opinions.

La vice-présidente : Merci à vous deux. Maintenant je cède la parole à M. Bryant. Vous travaillez avec une des clientèles les plus vulnérables, alors j'imagine que vous avez de bonnes idées pour ce nouveau poste au Canada. Vous avez la parole.

John Hope Bryant, président et directeur général, Operation HOPE : En effet. D'abord je vous dois une visite. J'aurais été là en personne. Je crois qu'il est important d'être présent dans la vie. On ne peut pas élever les enfants par l'entremise des courriels. Il faut être présent dans la vie. C'était mon anniversaire hier, et j'ai dû participer à une formation du travail d'équipe ici en Californie. Sinon, sachez que j'aurais été là en personne avec vous.

Encore une fois, je vous dois une visite à l'avenir. J'adore le Canada. Évidemment, vous êtes le voisin et un ami des États-Unis, mais vous êtes aussi un ami à moi. Étant donné mes nombreuses visites au Canada pour prononcer les discours, je me considère un Canadien honoraire. Que Dieu vous bénisse pour cette invitation.

La vice-présidente : Je vous en prie.

M. Bryant : Encore une fois, vous avez démontré que vous êtes avant-gardiste et visionnaire. Je ne pouvais pas me présenter en personne alors vous m'avez proposé une vidéoconférence. Ce n'est qu'un exemple. Vous n'avez pas jeté l'éponge. En ce qui a trait à la littératie financière, vous prenez des mesures et vous avez une longueur d'avance sur la plupart des autres pays qui ont du mal à se remettre de la crise économique mondiale. Bien sûr, les Canadiens et le gouvernement canadien doivent faire face à des répercussions de la crise aussi, mais vous vous en êtes sortis mieux que la plupart des pays. Vous n'êtes pas paralysés par la peur non plus.

Hélas, la plupart des chefs dirigent leurs pays en fonction de la peur, ce qui les met sur la défensive et entraîne des dommages. Vous avez pris une démarche audacieuse et visionnaire. On vous le reprochera. On est toujours puni pour une bonne action, mais ça ne veut pas dire que vous faites fausse route. Certains diront que la création de ce nouveau poste de chef du développement de la littératie financière est imparfaite. J'adore le nom du poste, surtout qu'on mise sur le leadership. Quand on vous le reprochera, je rétorquerai qu'il ne faut pas mépriser une bonne idée simplement parce qu'elle n'est pas la meilleure.

Le fondateur du réseau social LinkedIn a dit que si vous n'êtes pas le moindrement gêné par la diffusion de votre produit 1.0, c'est que vous l'avez diffusé trop tard. Il est important d'agir et de faire des ajustements en cours de route.

Maintenant, très rapidement, quelques observations. Je suppose que vous connaissez notre travail, alors je ne vous encombrerai pas de détails. Mais peut-être ne savez-vous pas que j'ai conseillé les trois derniers présidents américains — les présidents Bush et

now President Barack Obama — who were on both sides of the political aisle. This is a nonpartisan issue. What you may not know is that during Clinton's presidency, I utterly failed to get this on the agenda. When Bush was president the crises hit this country. The poor and the underserved were most notably hurt. Interestingly enough, the middle class, which is where this crisis was centred, were as vulnerable, we found, as the poor. It is just that the poor did not have the financial wherewithal to respond or protect themselves like the middle class. In essence, this crisis was about people asking, in many ways, what the payment was and not what the interest rate was. You never ask what the payment is when there is an interest rate attached. Of course there was greed and predatory practices on the other side, but the consumer, unfortunately, aided and abetted this crime.

Clinton, et maintenant le président Obama, des membres de partis opposés. C'est un enjeu sans couleur politique. Peut-être ne savez-vous pas non plus que sous la présidence de M. Clinton, j'ai lamentablement échoué à faire donner la priorité à cet enjeu. Le pays est entré en crise sous la présidence de M. Bush, et les pauvres et les défavorisés ont été des plus touchés. Ce qui est curieux, c'est que la classe moyenne, qui était au centre de cette crise, était tout aussi vulnérable que les pauvres, d'après ce que nous avons constaté. Le problème, c'est que les pauvres n'avaient pas les moyens financiers de la classe moyenne pour réagir ou se protéger. En gros, cette crise venait du fait que des gens, à bien des égards, avaient demandé combien ils devraient payer et non pas combien était le taux d'intérêt. Il ne faut jamais seulement demander le montant des mensualités quand il y a aussi un taux d'intérêt. Évidemment, il y en a qui ont fait preuve de cupidité et qui ont appliqué des pratiques abusives mais le consommateur, malheureusement, s'est fait complice de ce crime.

I decided to push policy with President Bush. For seven years he ignored me because he had other things on his mind, but in the last year he made financial literacy federal policy in the U.S. because of Operation HOPE's advocacy and hard work — so I commend the non-profits that are there — and he created the President's Advisory Council on Financial Literacy. I served as vice-chairman on the Committee of the Underserved. We had some successes but did not go far. President Obama continued it with the President's Council on Financial Capability. I served as chair of the Subcommittee for the Underserved and Community Empowerment. This is a point that I would like to make briefly about your new position.

J'ai décidé d'encourager une politique avec le président Bush. Il ne m'a pas répondu pendant sept ans parce qu'il s'occupait d'autres choses, mais lors de sa dernière année il a fait de la littératie financière une politique fédérale aux États-Unis en raison de tous les efforts d'Opération HOPE — donc je félicite les organismes sans but lucratif présents à cette séance — et il a créé le President's Advisory Council on Financial Literacy. J'ai été le vice-président du Committee of the Underserved. Nous avons eu un certain succès, mais cela n'est pas allé loin. Le président Obama l'a continué avec le President's Council on Financial Capability. J'ai été le président du Subcommittee for the Underserved and Community Empowerment. Ceci est un point que j'aimerais faire brièvement sur votre nouveau poste.

In some ways, I think I failed. I will repeat that: I think in some ways, when we got President Bush to make financial literacy the federal policy of the U.S. government by executive order, we failed. If you want to put a kid to sleep, give him a traditional financial literacy course. No one wants a car loan; they want a cool car. No one wants a mortgage, which is what we have in the United States; they want to become a homeowner, maybe too badly. No kid wants a lecture about graduation, or good grades, or even 401(k) plans, or investment vehicles that you have there in Canada. They will go to sleep; they will turn off. Someone talked about focusing on the demand, the customer. That is absolutely right. You have to empower people. People respond to fears and aspirations. We found that we should not be pursuing financial literacy per se but financial dignity. It is right brain, left brain; not left brain, left brain or left brain, right brain. In other words it is not analytical first. Particularly with the poor and the underserved, you have to get their aspirations up if you want them to take their lives up and be interested in their aspirations and dreams. Financial literacy is the vehicle to get there.

À certains égards, je pense que j'ai échoué. Je le répète : je pense qu'à certains égards, quand on a réussi à convaincre le président Bush à faire de la littératie financière une politique fédérale du gouvernement américain par décret, nous avons échoué. Si on veut endormir un jeune, il suffit de lui donner un cours traditionnel sur la littératie financière. Personne ne veut un prêt-automobile; on veut une belle voiture. Personne ne veut une hypothèque, ce qui est ce que nous avons aux États-Unis. On veut devenir propriétaire, peut-être trop. Aucun jeune ne veut qu'on lui fasse la leçon sur la réussite au secondaire, ou l'obtention de bonnes notes, ou même les régimes 401(k), ou les moyens de placement que vous avez au Canada. Ils vont s'endormir; ils ne vont pas vous écouter. Quelqu'un a parlé de miser sur la demande, le client. C'est tout à fait exact. Il faut habiliter les gens. Les gens réagissent quand il est question de craintes et d'aspirations. Nous avons découvert que nous ne devrions pas promouvoir la littératie financière en soit mais plutôt la dignité financière. C'est l'hémisphère droit du cerveau ensuite l'hémisphère gauche, pas uniquement l'hémisphère gauche ou l'hémisphère gauche et ensuite l'hémisphère droit. C'est-à-dire qu'on ne commence pas par l'analyse. Surtout avec les pauvres et les défavorisés, il faut encourager leurs aspirations si on veut qu'ils prennent leur vie en main et qu'ils s'intéressent à leurs aspirations et rêves. La littératie financière est le moyen d'y arriver.

We created, at the President's level, a focus on local financial literacy councils now. Under my Subcommittee for the Underserved and Community Empowerment, we have created 115 mayors' financial literacy councils throughout the United States. My goal this year is to double that number to 250. My goal in Obama's term is to get to 2,500 cities that have their own councils. I will not go into detail because you have limited time, but I will answer questions if you are more interested in how that focuses on empowerment.

Nous avons mis l'accent, au niveau présidentiel, sur des conseils de littératie financière locaux maintenant. Avec mon Subcommittee for the Underserved and Community Empowerment, nous avons créé 115 conseils de littératie financière des maires partout aux États-Unis. Mon objectif cette année est de doubler ce chiffre pour atteindre 250. Mon objectif pendant le mandat d'Obama est d'atteindre 2 500 villes qui auront leurs propres conseils. Je ne vais pas entrer dans les détails puisque votre temps est limité, mais je répondrai aux questions si vous vous intéressez à comment cela mise sur la responsabilisation.

Consumer Financial Protection Bureau Director Richard Cordray is a friend of mine. I am sending him a copy of your bill right now; he will be impressed with it. I hosted him two weeks ago at the new HOPE Center that we built at the King Center in Atlanta, Georgia. We believe a couple of things. First, Dr. King would be doing this work if he were alive today. This is the civil rights issue of our generation. If you do not understand the language of money and you do not have a bank account, you are an economic slave in this environment today. Second, and this speaks to the broader issue of poverty, Mr. Cordray's issue and your issue of protection, there is a lot of language in your bill about protection, and rightly so. I told Richard Cordray that if you do not have robust consumer empowerment, then you can only do so much around consumer protection. When someone is making the most important decision of their life, sitting at their kitchen table, around a long-term financial vehicle to become a homeowner, a 30-year vehicle or whatever, there is no mortgage police or home ownership police at their table with them; they are making that decision and a range of other decisions that are life changing. We all know that the number one cause for divorce in America and in developed worlds is money; I imagine that is the case in Canada as well. The number one reason that minorities drop out of college is not academics, it is money. You are alone when you make these decisions. You have to empower yourself.

Le directeur du Consumer Financial Protection Bureau, Richard Cordray, est un de mes amis. Je lui envoie une copie de votre projet de loi maintenant; il en sera impressionné. Je l'ai accueilli il y a deux semaines au nouveau HOPE Center que nous avons construit au King Center à Atlanta, en Géorgie. Nous croyons en deux choses. Premièrement, que Martin Luther King serait en train de faire ce travail s'il était vivant aujourd'hui. Pour notre génération, ça équivaut à la lutte pour les droits civils. Si vous ne comprenez pas la langue de l'argent et si vous n'avez pas de compte bancaire, vous êtes un esclave économique dans l'environnement d'aujourd'hui. Deuxièmement, et ceci porte sur la question plus générale de la pauvreté, la question de M. Cordray et votre question de protection, on parle beaucoup de protection dans votre projet de loi, et à juste titre. J'ai dit à Richard Cordray que si on n'a pas une responsabilisation solide des consommateurs, on est limité en ce qui a trait à la protection des consommateurs. Quand quelqu'un prend la décision la plus importante de sa vie, assis à la table de cuisine, sur un véhicule financier à long terme pour devenir propriétaire de maison, un véhicule de 30 ans ou quoi que ce soit, il n'y a pas de policier d'hypothèque ou d'achat de maison assis avec eux; la personne prend cette décision et d'autres décisions qui transformeront sa vie. Nous savons tous que la principale cause de divorce aux États-Unis et dans le monde développé est l'argent; j'imagine que c'est également vrai au Canada. La principale raison pour laquelle les minorités abandonnent l'université n'est pas scolaire, c'est l'argent. On est seul quand on prend ces décisions. Il faut se prendre en charge.

We have come up with a couple of empowerment strategies that are aspirational — again, looking beyond protection, financial literacy, the tools, and looking toward financial dignity, which is empowerment, and lifting up the spirit and taking their lives back.

Nous avons créé deux stratégies d'habilitation qui sont ambitieuses — encore une fois, nous allons au-delà de la protection, de la littératie financière, des outils, et nous nous tournons vers la dignité financière, c'est-à-dire l'habilitation, pour dynamiser les gens et les encourager à reprendre leur vie en main.

Regarding the 700 credit score communities — and here in the U.S. it is all about credit scores — we found that these cheque cashers, pay-day loan lenders, rent-to-own stores and title lenders are not racist. They are not discriminatory consciously, they are just target marketing. They are targeting a 550 credit score neighbourhood, which has certain characteristics: low levels of financial literacy, low levels of financial I.Q., low levels of well-being, hope, engagement, self-esteem, et cetera. These are right brain issues. We raised credit scores 120 points, on average,

Au sujet des communautés qui ont une cote de crédit de 700 et ici aux États-Unis, c'est la cote de crédit qui compte — nous avons constaté que ces encaisseurs de chèques, point de prêts sur salaire, magasins de location avec option d'acheter et les prêteurs sur biens ne sont pas racistes. Ils ne discriminent pas sciemment, ils font simplement du marketing ciblé. Ils ciblent un voisinage qui a une cote de crédit de 550, qui a certaines caractéristiques : faible niveau de littératie financière, faible niveau de Q.I. financier, faibles niveaux de bien-être, d'espoir, de participation, d'estime de

through our HOPE Centers and our counselling over 18 months. When you raise someone's credit score from 550 to 670, you change their life.

Our bet now — and this is what we are doing at the HOPE Financial Dignity Center at the King Center at Ebenezer Church — is that over five years we will move liquor stores to convenience stores, cheque cashers, payday lenders, rent-to-own stores to credit unions and banks through market forces and using this baseline of financial literacy as a hand up and not a handout. This is the legacy that we believe Richard Cordray has for his Consumer Financial Protection Bureau here in the U.S.: ultimately financial literacy empowerment.

The final thing we do is with children. We have moved from our work around financial literacy with kids — and we have served almost 1 million kids in low income neighbourhoods, 3,000 schools — to this, which is important: Do not do this or that; do not go to the cheque casher. However, no one will change their life based on "do not"; you need a vision for yourself. We now have a 100-year partnership with the Gallup organization — again, I will not give you details; you have limited time, but I will answer questions if you have them — to measure well-being, hope and engagement, all right brain; economic energy, right brain; and financial literacy, left brain; in every school in America. To do what? To move the needle on those numbers. How? Through intervention strategy, which includes HOPE Business in a Box. We are targeting, between now and 2020, 30 million kids, grades 4 to 12. This is the bench strength, the playoff games of the rest of our lives, and this is where GDP, jobs, small business and entrepreneurship will come from. We will create businesses by funding businesses between $50 and $500 by doing pitch events at their schools. Think *Shark Tank* for kids, if you have that television show in Canada. If you do not, essentially it is an entrepreneur who gives a pitch before judges. We will take young people and give them two minutes on the stage at their school and let them pitch their business idea before business leaders; and we will fund their businesses. This will bring alive and transform this concept of financial literacy in their lives and make school cool again for a generation, which is a challenge for every developed country.

I will stop there. I have given you a lot to chew on. I wanted to give you a context that this is not a partisan issue; it is part of a long leg of history from Dr. King forward globally from civil rights to silver rights. This is worthy of the government's attention. Democracy was the issue of the 20th century, but

soi, et cetera. Ce sont des enjeux de l'hémisphère droit du cerveau. Nous avons augmenté les cotes de crédit de 120 points en moyenne avec nos HOPE Center et nos conseils financiers au cours de 18 mois. Quand on fait passer de 550 à 670 la cote de crédit de quelqu'un, on transforme leur vie.

Nous espérons maintenant — et c'est ce que nous faisons au HOPE Financial Dignity Center au King Center à Ebenezer Church — qu'au cours des cinq prochaines années les magasins d'alcool deviendront des dépanneurs, les encaisseurs de chèques, les prêteurs sur salaire et les magasins de location avec option d'achat deviendront des coopératives de crédit et des banques grâce aux forces du marché et en utilisant la littératie financière pour aider et non pas faire de la charité. C'est l'héritage que nous croyons que Richard Cordray a pour son Consumer Financial Protection Bureau ici aux États-Unis : en fin de compte l'habilitation par le biais de la littératie financière.

La dernière chose que nous faisons est auprès des enfants. Nous avons desservi presque un million d'enfants dans des quartiers à faible revenu, 3 000 écoles et notre message pour les jeunes sur la littératie financière était le suivant, ce qui est important : ne faites pas ceci ou cela; n'allez pas à l'encaisseur de chèques. Cependant, personne ne va changer sa vie parce qu'on lui a dit ce qu'il ou qu'elle ne devrait pas faire; il faut avoir une vision pour soi-même. Nous avons maintenant un partenariat de 100 ans avec l'organisation Gallup — encore une fois, je ne vais pas vous donner les détails puisque votre temps est limité, mais je répondrai à vos questions si vous en avez — pour mesurer le bien-être, l'espoir et la participation, qui relèvent tous de l'hémisphère droit; l'énergie économique, l'hémisphère droit, et la littératie financière, l'hémisphère gauche; dans chaque école aux États-Unis. À quelle fin? Pour faire changer ces chiffres. Comment? En utilisant une stratégie d'intervention, qui comprend HOPE Business in a Box. Nous ciblons, entre maintenant et 2020, 30 millions d'enfants, de la 4e à la 12e année. C'est ce qu'il faut maîtriser, ce qu'il faut réussir pour le reste de nos vies, et les résultats seront le PIB, les emplois, les petites entreprises et l'entreprenariat. Nous allons créer des entreprises en offrant entre 50 et 500 $ lorsque nous faisons des événements de promotion à leurs écoles. Pensez à un *Shark Tank* pour enfants, si vous avez cette émission de télévision au Canada. Sinon, en gros, c'est un entrepreneur qui propose son idée à des juges. Nous allons prendre des jeunes et leur donner deux minutes sur l'estrade à leur école et les laisser présenter leur idée d'entreprise à des chefs d'entreprise, et nous financerons leur entreprise. Ceci va donner vie au concept de littératie financière et le transformer dans leur vie et rendre l'école attirante encore pour une génération, ce qui est un défi pour tout pays développé.

Je vais m'arrêter là. Je vous ai donné beaucoup de matière à réflexion. Je voulais vous donner le contexte pour vous montrer que ce n'est pas une question partisane; ça fait partie d'un long chemin dans l'histoire commençant avec Martin Luther King au niveau mondial des droits civils aux droits de connaissance

money, capital, finance and business are the issue of the 21st century. It affects all elements of society but most notably the middle class and down, where the stability will come from.

The strategies in place, such as what you are doing, are critical. As well, there are strategies that we have to look forward to about what comes next for this to be effective. That next leg broadly defines "empowerment." I have given you a couple of ideas, one for youth and one for adults, on how to get there. I commend you for your leadership.

The Deputy Chair: Thank you, Mr. Bryant, for your presentation. You are always welcome in Canada and Ottawa. We are happy to have you any time.

We are close to paradise here in Canada, but what prompted this initiative is the fact that the debt of Canadians is now at 152 per cent of income. We have to address the question of how to face the debt owing on mortgages, cars and credit cards, et cetera. I suppose it can look like a dream come true to have certain things, but it is always better when they are paid for. Thank you so much for your presentation.

Senator Massicotte: Our principal role in the Senate is to review this bill, which has been passed in the House of Commons, and then either vote in favour of it or against it. I understand that all of you are in favour of the bill and none of you have any proposed amendments to the bill. Is that accurate?

Mr. Bryant: Yes.

Mr. Rabbior: Yes.

Senator Massicotte: Mr. Bryant, you are not Canadian. Is there anything in the bill that is wrong or in need of amendment?

Mr. Bryant: The bill is directionally correct, as I have said. My only recommendation for the committee would be to think about a line that would focus on the aspirations and empowerment. There are two ways to make money: make more and spend less. You are focusing on the debt side, which is noted, and on managing finances. However, you also need to focus on growing the Canadian dream for people. Otherwise, people will lose hope. This could engage the private sector, free enterprise and others to encourage the growth of GDP in the country and the people along with it. That is my only recommendation.

Senator Massicotte: Mr. Cheung, you talked about the fact that Canadians are not saving enough.

Certainly, I agree about the importance of financial literacy. However, that is the technical side. It is like losing weight. Everyone knows that being overweight is not good for you, yet a high proportion of Canadians are overweight. On the savings side, every Canadian knows it is important to save, so I am not

financière. Ceci mérite l'attention du gouvernement. La démocratie était l'enjeu du XXe siècle, mais l'argent, le capital, les finances et l'entreprise sont l'enjeu du XXIe siècle. Ça touche tous les niveaux de la société, mais particulièrement la classe moyenne et ceux qui ont moins d'argent qu'eux, les gens qui sont nécessaires pour la stabilité.

Les stratégies en place, telles que vous les avez, sont essentielles. Il y a aussi les stratégies pour l'avenir qui sont nécessaires. C'est essentiellement ce qu'on pourrait appeler « l'habilitation ». Je vous ai donné quelques idées, une pour les jeunes et une pour les adultes, qui devraient vous guider. Je vous félicite de votre leadership.

La vice-présidente : Merci, monsieur Bryant, de votre exposé. Vous êtes toujours le bienvenu au Canada et à Ottawa. Nous sommes toujours ravis de vous accueillir.

Le Canada c'est presque le paradis, mais ce qui a mené à cette initiative est le fait que la dette des Canadiens représente 152 p. 100 de leur revenu. Il faut qu'on s'attaque à la question de la dette que les Canadiens contractent par rapport à leurs hypothèques, leurs voitures, leurs cartes de crédit, et cetera. Ça peut sembler paradisiaque d'avoir certaines choses, mais c'est toujours mieux d'avoir fini de les payer. Merci beaucoup de votre exposé.

Le sénateur Massicotte : Notre rôle principal au Sénat est d'examiner ce projet de loi qui a été adopté à la Chambre des communes et ensuite de voter pour ou contre. Si je comprends bien vous êtes tous pour ce projet de loi et vous n'avez aucun amendement à proposer. Est-ce exact?

M. Bryant : Oui.

M. Rabbior : Oui.

Le sénateur Massicotte : Monsieur Bryant, vous n'êtes pas Canadien. Y a-t-il quoi que ce soit dans le projet de loi qui est erroné ou qui devrait être amendé?

M. Bryant : L'orientation est bonne, comme je l'ai dit. Ma seule recommandation au comité serait de réfléchir à une phrase axée sur les aspirations ou l'habilitation des Canadiens. Il y a deux façons de faire de l'argent : gagner davantage et dépenser moins. Vous vous concentrez sur la dette, c'est bien noté, et sur la gestion des finances. Cependant, il faut aussi que vous vous concentriez sur le rêve canadien. Sinon les gens perdront espoir. On pourrait faire participer le secteur privé, la libre entreprise et d'autres pour encourager la croissance du PIB au pays et encourager les Canadiens aussi. Ce serait ma seule recommandation.

Le sénateur Massicotte : Monsieur Cheung, vous avez dit que les Canadiens n'épargnaient pas assez.

Je suis d'accord quant à la question de la littératie financière. Cependant, ça c'est l'aspect technique. C'est un peu comme perdre du poids. Tout le monde sait que l'embonpoint n'est pas bon pour la santé, pourtant une grande proportion de Canadiens font de l'embonpoint. Par rapport aux épargnes, tous les

sure that it is a lack of knowledge as opposed to a lack of willpower or vision or self-esteem. It is beyond literacy and understanding. How do you get Canadians to save more?

Mr. Cheung: Your analogy about losing weight is certainly a good one. It is one that I have used. It is easy to put on weight just as it is to spend more and take on more debt. However, it is important to take action; and everyone can take action. It is entirely within your control. If you want to lose weight or spend less or reduce debt, it is up to you. You can have all that knowledge, but it is up to you to take personal control of your finances in order to improve your financial situation.

Some research I have seen has said that there are Canadians in difficult financial circumstances. We have found as well that there is some reason for hope, because two in five Canadians that responded to our survey have reported some improvement with their financial situation. How did they do it? They paid off or reduced some of their debt and generally improved their financial situation, and they learned more.

While financial learning is important across all life stages, it starts with our youth. When asked, 50 per cent of youth said they already worry about money and that they want to learn to be better savers. When adult Canadians are asked who should teach our youth, they say parents, schools, government, and financial institutions, in that order. When our youth and children are asked who they want to learn about financial literacy from, they say their parents — number one by far. The problem is that parents are not necessarily teaching their children well, as we pointed out. It continues to be a bit of a taboo subject. I hope we continue to increase the resources to help parents teach their kids so that they can practise, learn and be able to take that knowledge with them as they grow.

Senator Massicotte: Ms. Farrell, you talked about the need for motivation, which is the hard part. A solution also lies with those offering services, in your case financial services. In my opinion, there is a lot of misleading information out there with companies who take advantage of people who are less than very literate in financial matters to entice them to buy their products. Maybe the other arm has to be more severe or restrictive or maybe more legislation is needed to ensure that companies are complete and use simple language in their presentations. Are there comments on that? What is the OSC doing in that regard?

Ms. Farrell: The OSC is concerned about investor protection. It is part of our mandate. We have come to realize that giving people more disclosure is not good. Madam chair mentioned the prospectus earlier. We realize that for the average retail investor a prospectus is impenetrable and something they do not

Canadiens savent qu'il est important d'épargner, donc je ne sais pas si c'est vraiment un manque de connaissance ou plutôt un manque de volonté, de vision ou d'estime de soi. Ça va au-delà de la littératie et de la compréhension. Comment faire en sorte que les Canadiens épargnent davantage?

M. Cheung : Votre analogie quant à la perte de poids est certainement bonne. C'est une analogie que j'ai déjà utilisée. Il est facile de grossir tout comme il est facile de dépenser davantage et de s'endetter. Cependant il est important d'agir; et chacun peut agir. Cela dépend entièrement de notre volonté. Si l'on veut perdre du poids ou dépenser moins ou réduire nos dettes, on peut le faire. On peut avoir les connaissances mais il faut prendre le contrôle de ses finances pour pouvoir améliorer sa situation financière.

Selon la recherche que j'ai consultée, les Canadiens se retrouvent dans des conditions financières difficiles. D'un autre côté il y a de l'espoir, puisque deux Canadiens sur cinq qui ont répondu à notre sondage ont noté une amélioration de leur situation financière. Comment ont-ils fait ça? Ils ont remboursé ou réduit leurs dettes et ont amélioré leur situation financière en général, et ils en ont appris davantage.

Bien que l'éducation en matière financière soit importante à toutes les étapes de la vie, cela commence dès la jeunesse. Lorsqu'on leur a posé la question, 50 p. 100 des jeunes ont indiqué déjà s'inquiéter de questions financières et vouloir apprendre à mieux épargner. Lorsqu'on a demandé à des adultes canadiens qui devrait enseigner cela aux jeunes, ils ont indiqué, dans l'ordre, les parents, les écoles, le gouvernement et les institutions financières. Lorsqu'on a demandé aux jeunes et aux enfants de qui ils aimeraient recevoir de l'éducation en matière de littératie financière, ils ont indiqué leurs parents, une réponse qui est arrivée de loin en tête de liste. Le problème, comme nous l'avons indiqué, c'est que les parents n'instruisent pas forcément bien leurs enfants en matière financière. Cela continue à être une sorte de sujet tabou. J'espère que nous allons continuer à accroître les ressources destinées à aider les parents à enseigner cela à leurs enfants pour qu'ils puissent mettre en pratique ces connaissances, les apprendre et les conserver en grandissant.

Le sénateur Massicotte : Madame Farrell, vous avez parlé de la nécessité de motiver, ce qui est l'aspect le plus difficile. Une solution se trouve du côté de ceux qui offrent des services, dans votre cas des services financiers. Selon moi, il y a beaucoup d'information trompeuse qui circule et des entreprises cherchent à profiter de gens qui ne s'y connaissent pas très bien en matière financière pour les inciter à acheter leurs produits. Peut-être que l'autre organe doit être plus sévère ou contraignant ou peut-être que davantage de lois sont nécessaires pour s'assurer que ces entreprises fournissent des renseignements complets dans une langue simple dans leurs présentations. Y a-t-il des commentaires là-dessus? Que fait la CVMO à cet égard?

Mme Farrell : La CVMO cherche à protéger les investisseurs. Cela s'inscrit dans notre mandat. Nous avons compris que le fait de donner plus de renseignements aux gens n'est pas une bonne chose. Madame la présidente a mentionné plus tôt le prospectus. Nous sommes conscients que pour l'investisseur au détail moyen,

understand. The Canadian Securities Administrators have introduced fund facts. It is a document that sets out the key issues with respect to a mutual fund that investors should consider before they make a decision to invest in a fund. The aim of all securities commissions across the country is to help the investor better understand so they can make a more informed investment decision. The office of the investor has been created and I have been here since September, focusing on better understanding investors' needs and behaviors so that we can more effectively tailor regulation and investor education to their needs.

un prospectus est incompréhensible. Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières ont mis en place la nécessité de donner des renseignements sur les fonds. Il s'agit d'un document présentant les éléments clés qui caractérisent un fonds mutuel que les investisseurs devraient consultés avant de prendre la décision d'investir dans un fonds. L'objectif de toutes les commissions des valeurs mobilières au pays est d'aider l'investisseur à mieux comprendre les choses afin d'investir de façon mieux éclairée. L'office de l'investisseur a aussi été créé et j'y suis depuis le mois de septembre, à tenter de mieux comprendre les besoins des investisseurs et leurs comportements afin d'adapter de façon plus efficace la réglementation et l'enseignement qui leur est destiné en fonction de leurs besoins.

Mr. Rabbior mentioned earlier about engaging the investor to help them understand and become more involved in the process. That is necessary. In addition to regulation and ensuring that there is adequate protection and disclosure, we also want to engage investors and get them more actively involved in their investment decisions.

M. Rabbior a mentionné plus tôt le fait de solliciter l'investisseur pour les aider à mieux comprendre le processus et à y participer davantage. Cela est nécessaire. En plus de mettre en place des règlements et de s'assurer que des mesures de protection et de divulgation adéquates sont en place, nous voulons aussi solliciter les investisseurs pour les faire participer de façon plus active à leurs prises de décisions en matière d'investissement.

[*Translation*]

Senator Maltais: I have one short question. Everyone talks a lot about educating youth, financial literacy for youth, the middle class and seniors. Nobody has mentioned how you are going to educate the financial sector. They are the sector receiving the youth's money. Do you have an educational program for the banks so that they know how to properly advise people?

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Une toute petite question. On parle beaucoup d'éducation des jeunes, de la littéracie financière pour les jeunes, la classe moyenne et les personnes âgée. Personne n'a parlé de la façon dont vous allez éduquer le secteur financier. Ce dernier reçoit l'argent des jeunes. Avez-vous un programme pour éduquer les banques à bien conseiller les gens?

[*English*]

Mr. Rabbior: I do not know whether it is confidential information, so I will not be specific. However, I do know that one financial institution has mandated that they will work to improve the financial literacy of their entire staff. They are working on a multi-year strategy and embarking on a survey to determine where their staff want help, and they will put together a plan to put financial literacy into place throughout their entire organization. I think the point you are speaking to is recognized by the banks. They need to make sure that they understand, too, especially if they are the front line of communication with people. Hopefully that is an indication of a greater effort on their part to improve the financial literacy of their employees.

[*Traduction*]

M. Rabbior : Je ne sais pas si ce sont des renseignements confidentiels, je vais donc m'en tenir à des considérations générales. Cependant, je sais qu'une institution financière s'est donné le mandat d'accroître la littératie financière de l'ensemble de son personnel. Elle travaille sur une stratégie pluriannuelle et a lancé une enquête afin de déterminer dans quel domaine le personnel a besoin d'aide, afin de mettre sur pied un plan destiné à accroître la littératie financière dans l'ensemble de l'organisation. Je pense que ce dont vous avez parlé est reconnu par les banques. Elles doivent s'assurer de bien comprendre les choses elles aussi, surtout si elles sont le premier point de contact avec les gens. Nous espérons que cela témoigne de plus grands efforts de leur part pour accroître la littératie financière de leurs employés.

[*Translation*]

Senator Maltais: During the financial crisis, I saw many fellow citizens doing business with recognized financial institutions whose financial consultants had been granted two or three certificates by the bank, and yet these people lost $40,000, $50,000 and even $100,000 in their RRSPs. Perhaps we need to educate not only the members of society, but also the financial institutions.

The Deputy Chair: Thank you, Senator Maltais. I think we all agree with you.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Lors de la crise financière, j'ai vu beaucoup de mes concitoyens faisant affaire avec des institutions financières reconnues dont le conseiller financier avait deux ou trois diplômes émis par les banques, et pourtant, ces gens ont perdu 40 000, 50 000 et même 100 000 $ dans leur REER. Peut-être faudrait-il non seulement éduquer les membres de la société, mais également les institutions financières.

La vice-présidente : Merci, sénateur Maltais. Je pense que nous sommes tous d'accord avec vous.

[*English*]

Senator Ringuette: My question will be quick. It is a request, actually. I want to request that Mr. Bryant supply the committee with the different strategies and programs that you are working on because what you doing, from my perspective, is exactly what Mr. Rabbior was talking about earlier, which is that there is only so much push strategy we can do with regard to financial literacy and dignity. We also need to have a pull strategy, which is what I consider you are doing. I think your material would be very welcome.

Mr. Bryant: I will put something in writing so as not to take precious time from the committee. I will put something in writing and send it to you. I might even do a short video presentation for you. I will ensure that the committee has that within the week. I will do one on public policy, one on community and one on the private sector engagement so that it is a holistic strategy.

I do just want to note that what the young lady mentioned about the banking sector is a completely separate conversation that could take two hours by itself, so I will not address that.

Senator Ringuette: I certainly agree with you.

Mr. Bryant: As for what the gentlemen mentioned about parents, let us be clear about this. Parents are not responding because parents feel shame. Let us be blunt about it. Money is one of those emotional issues. Half of those in foreclosure in America, until recently, did not call their lender. It was not that the lender gave them a bad answer. They just did not call. That is shame. You are dealing with a financial issue, but the override is an emotional issue, which is what one of the senators noted. Our work with Gallup is about behavioural economics. That is the next frontier. You have to tie these things together if you want to create fundamental change in society. Just hammering people over the head with the regulations, as you just said, will only do so much. You should be doing it; it is important to put the framework in place. However, you have to put the framework in place, and you have to build the house. The house is tied to aspiration.

The Deputy Chair: We had one witness saying that before people get sick you could have some preventive measures, so I guess you are working on that side of the issue rather than on repairing after the fact.

Senator Tkachuk: We have had some discussion here about making consumers more informed when they get a mortgage or a loan and adding clarity to it, but is part of the problem not the more regulations and legislation we have? When you look at what a credit card company sends you before you sign up, they are basically protecting themselves and explaining all of the legislation that government requires. It is pages long; there is really no room for clarity. What is a mortgage? A mortgage is ensuring that you have your butt covered because of all the legislation that is piled on provincially and federally. That is what it is all about. By adding more, you are just making the document bigger, not clearer. Then you need a book to clearly explain what

[*Traduction*]

La sénatrice Ringuette : Ma question sera brève. C'est en fait une demande. Je veux demander à M. Bryant de fournir au comité les différents programmes et stratégies sur lesquels vous travaillez car, à mon avis, vous faites exactement ce dont parlait M. Rabbior tout à l'heure, c'est-à-dire que vous faites ce que vous pouvez, mais la stratégie de pression a quand même ses limites dans le domaine de la littératie et de la dignité financières. Il faudrait également établir une stratégie de pression, ce que vous faites, à mon avis. Votre documentation serait la bienvenue.

M. Bryant : Je rédigerai un document afin de ne pas empiéter sur le temps précieux du comité. Je le mettrai par écrit et vous l'enverrai. Je pourrais même faire une courte présentation vidéo. Je tâcherai de faire parvenir le document au comité d'ici sept jours. Je préparerai un article sur la politique publique, un sur la collectivité et un sur l'engagement du secteur privé afin que ce soit une stratégie globale.

Je signale que ce que la jeune femme a dit à propos du secteur bancaire est une discussion distincte qui pourrait prendre à elle seule deux heures, alors je ne m'y pencherai pas.

La sénatrice Ringuette : Je suis tout à fait d'accord avec vous.

M. Bryant : Soyons clairs concernant ce que les messieurs ont dit au sujet des parents. Les parents ne répondent pas parce qu'ils ont honte. Soyons honnêtes. L'argent est une question qui suscite des émotions. La moitié de ceux dont la maison a été saisie aux États-Unis n'ont pas, jusqu'à récemment, appelé leur prêteur. Ce n'est pas que le prêteur leur a donné une mauvaise réponse. Ils n'ont tout simplement pas appelé. C'est cela, la honte. Il s'agit d'une question d'ordre financier, mais c'est surtout un enjeu qui suscite des émotions, comme a noté un des sénateurs. Notre travail avec Gallup porte sur l'économie comportementale. C'est la prochaine frontière. Il faut faire les liens si on veut susciter un changement fondamental au sein de la société. Il y a des limites à accabler les gens de règlements, comme vous venez de dire. Vous devriez le faire; c'est important de mettre en place la charpente. Toutefois, une fois la charpente érigée, il faut construire la maison. La maison, c'est ce à quoi on aspire.

La vice-présidente : On a reçu un témoin qui a dit qu'il faut avoir des mesures de prévention avant que les gens tombent malades, alors je présume que vous travaillez sur cet aspect de la question plutôt que de réparer les pots cassés après coup.

Le sénateur Tkachuk : Nous avons eu ici des discussions sur les façons de mieux informer les consommateurs lorsqu'ils obtiennent une hypothèque ou un prêt, et de rendre ces informations plus claires, mais le problème n'est-il pas en partie le cumul de règlements et de lois que nous avons? Quand on regarde les documents que les compagnies de cartes de crédit envoient à des clients potentiels, on comprend qu'elles sont en train de se protéger et d'expliquer toutes les lois imposées par le gouvernement. Ce sont des pages et des pages; il n'y a donc pas de place pour la clarté. Qu'est-ce qu'une hypothèque? Une hypothèque garantit que vous êtes assurés jusqu'au cou à cause de toutes les lois au niveau provincial et fédéral. C'est cela, une

the document says because the document is complicated. It is not a simple question of, "Let us make it all clear on the credit card." It is complicated because of the mountain of legislation that governs that credit card.

I do not know how we get through all of this, but I think that the last thing we need is way more legislation to compound and make a mortgage document or a visa document bigger. I do not know how we get around this, but we have to start trying because I agree with you that we all need financial literacy. It is just not that simple.

Senator Massicotte: Is there a question?

Senator Tkachuk: I am just asking them about my statement on all of this. That is the question.

Mr. Hamza: It certainly is impossible to argue against the fact that there is thick language behind some of these legal documents. That is a lot of what we are trying to do with financial literacy. When, for instance, we have someone come to visit our website who wants to know about a mortgage, we are not giving them 45 pieces of information; we are addressing the three or five things that they need to focus on that will differentiate this product from another product, as well as the long-term implications of the product, giving them the capability to see down the road, with tools or calculators, what the implications of their decisions will be.

From the financial literacy side, in a way, we need to be acting. I think the role that we have on the table here needs to be acting as, in effect, the coach of that individual because financial literacy, for some people, is viewed as raising the entire tide so that everyone knows more. Another way to look at it is that financial literacy is completely different when you are 22 and have student loans, when you are 28 and saving for a home and getting married and when you are 35 and having children. In each of those cases, this role and financial literacy's role need to be about getting through the mire that you are talking about of a complicated situation that someone might not be expert in or be numerate enough to truly understand. It needs to be about giving them that information in a way that is obvious and understandable and that gives them a clear leg up from where they were before and helps them to make a better decision.

It is certainly not in our purview to be changing the credit card agreement, but, from the financial literacy side, this role needs to be that of a coach on the shoulder of that individual making the decision.

Mr. Rabbior: Quickly, there is so much talk about the complexity of the world of money today. I think that speaks to, following up on what Mr. Hamza said, one of the roles of leader. In our role of trying to improve financial literacy, we see they do not need to know it all. I think one of the roles of the leader could be asking what people need to know and putting it in context. If we overwhelm people with what we perceive they need to know, they

hypothèque. En ajoutant des lois, on allonge le document sans le rendre plus limpide. Ensuite, il vous faut un livre qui explique clairement ce que dit le document parce qu'il est complexe. Il ne s'agit pas simplement de dire : « Mettons toutes les choses au clair au sujet des cartes de crédit. » C'est complexe à cause de la montagne de lois régissant ces cartes de crédit.

Je ne sais pas comment nous allons nous en sortir, mais je pense que la dernière chose dont nous avons besoin, c'est d'ajouter encore plus de lois qui vont rendre un contrat d'hypothèque ou de carte visa plus complexe ou plus long. Je ne sais pas comment y arriver, mais il faut commencer quelque part parce que je suis d'accord avec vous pour dire que nous avons tous besoin de littératie financière. Ce n'est tout simplement pas si simple.

Le sénateur Massicotte : Y a-t-il une question?

Le sénateur Tkachuk : Je leur demande de commenter mes remarques sur toute cette question. C'est ce que je veux savoir.

M. Hamza : Il est clairement impossible de nier que certains de ces documents juridiques sont rédigés dans un style alambiqué. C'est en grande partie la raison pour laquelle nous voulons améliorer la littératie financière. Par exemple, quand un visiteur sur notre site web veut obtenir de l'information sur les hypothèques, on ne lui fournit pas 45 éléments d'information; on s'en tient à trois ou cinq éléments sur lesquels il doit se concentrer pour distinguer un produit d'un autre et pour comprendre les répercussions à long terme du produit, ce qui lui donnera la capacité de prévoir, grâce aux outils ou aux calculatrices, quelles seront les conséquences de sa décision.

Il faut agir en quelque sorte pour améliorer la littératie financière. À mon avis, notre rôle doit être de guider les gens car pour certains, la littératie financière fait en sorte que tout le monde en sache davantage. On peut également voir la littératie financière d'une façon complètement différente quand on a 22 ans et des prêts étudiants, quand on a 28 ans et on fait des économies en vue d'acheter une maison et de se marier, et quand on a 35 ans et on a des enfants. Dans chacun de ces cas, le rôle de la littératie financière est de faire dissiper le brouillard autour d'un sujet complexe que l'on ne comprend pas assez bien pour saisir. Il s'agit de donner aux gens de l'information d'une façon claire et compréhensible, ce qui leur permet d'être nettement mieux informés afin de prendre de meilleures décisions.

Bien entendu, nous n'avons pas le mandat de changer le contrat de carte de crédit, mais en ce qui concerne la littératie financière, notre rôle est essentiellement de guider celui qui doit prendre la décision.

M. Rabbior : Rapidement, on dit souvent que le monde financier est complexe de nos jours. Pour faire suite à ce qu'a dit M. Hamza, cela fait ressortir l'un des rôles que nous devons assumer en tant que leader. En voulant améliorer la littératie financière, nous nous apercevons que les autres n'ont pas besoin de tout savoir. À mon avis, le leader pourrait demander ce que les autres ont besoin de savoir afin de tout mettre en contexte. Si

will not start to learn anything. Volume inhibits action. We need to put it into a manageable thing. There is not just their need to know but the need to give them the questions they need to ask to protect themselves. If we put it in a manageable package and say, "Make sure you ask these questions," that is the best we can do.

Senator Tkachuk: Thank you. That was a good answer.

The Deputy Chair: Mr. Bryant, since you do not come to Canada often, do you have a last piece of advice to give us?

Mr. Bryant: First, I commend you for taking this action. I think this is not the ending; it is the beginning. This is a life-changing event, this global economic crisis. Nothing will be the same ever again. I do not want you to think that you are just working with some little program at the edges. Here in America, we had 26 million people who did not have the right to vote in 1962. There are 40 million unbanked in America today. More people today do not have a bank account than did not have the right to vote in the richest country in the world. Greece is not dealing with the right to vote or other issues; they are dealing with debt. The country is broke. They do not have GDP. Europe is dealing with the same issue. Africa is dealing with the same issue. We are dealing with the same issue, and on balance, with all due respect, you are dealing with the same issue.

You have to be bold in the way you approach this issue. Do not criticize yourself because this is not going to be the ultimate fix. It is a step in the right direction, but it is a process. This is a marathon, not a 100-yard dash. I am with you every step of the way. You are literally sitting in a moment in history.

Dr. King is praised as a civil rights leader, and he should be. People do not know that his father, Dr. King, Sr., served on the board of a bank for 40 years. He served on the board of a bank while he was co-pastor of Ebenezer Baptist Church, and they had discussions about the role of free enterprise and capitalism. As well dressed as Dr. King, Jr. was — and he was a PhD — he did not pay for that, his dad did. His dad put him through school, paid for his PhD, bailed him out of jail and paid the taxes on the Nobel Peace Prize money that he gave away. I am going to Norway this week to give a speech there.

People do not realize that, under civil rights, you cannot grow anything without financial acumen and stability. These things can live together. It is not an either-or conversation. However, it will require visionary leaders like you to keep the train on the tracks, to keep the entrepreneurs growing, to keep the family stable and to keep Canadians safe. God Bless you.

nous accablons les gens avec ce que nous pensons qu'ils ont besoin de savoir, ils ne vont rien apprendre. Trop d'information nuit à l'action. Nous devons rendre l'information gérable. Il ne s'agit pas seulement de leur besoin de savoir, mais également de la nécessité de leur fournir les questions qu'ils doivent poser pour se protéger. Si nous rendons l'information plus gérable et que nous leur disons, « Assurez-vous de poser ces questions », c'est le mieux que nous puissions faire.

Le sénateur Tkachuk : Merci. C'était une bonne réponse.

La vice-présidente : Monsieur Bryant, puisque vous ne venez pas souvent au Canada, avez-vous un dernier conseil à nous donner?

M. Bryant : Premièrement, je vous félicite d'avoir agi ainsi. Ce n'est pas la fin; c'est le début. Cette crise économique mondiale changera le cours des choses. Rien ne sera plus jamais pareil. Je ne veux pas que vous pensiez que vous travaillez seulement sur un petit programme marginal. Aux États-Unis, 26 millions de personnes n'avaient pas le droit de vote en 1962. Aujourd'hui, 40 millions de personnes n'ont pas de compte de banque. Il y a plus de gens qui n'ont pas de compte de banque de nos jours que de gens qui n'avaient pas le droit de vote dans le pays le plus riche du monde dans le passé. La Grèce n'est pas aux prises avec des problèmes de droit de vote ou d'autres problèmes de ce genre; le pays a un problème de dette. Il est au bord de la faillite. Il n'a pas de PIB. L'Europe est confrontée au même problème. Il en va de même pour l'Afrique. Nous sommes aux prises avec le même problème et, tout compte fait, vous également.

Il vous faudra être audacieux devant cette situation. Ne soyez pas dur envers vous-même parce que vous n'avez pas la solution ultime. Il s'agit d'un pas dans la bonne direction, mais c'est un processus. C'est un marathon, pas une course de 100 mètres. Je vous appuie entièrement. Vous siégez à un moment décisif de l'histoire.

Martin Luther King est vénéré comme chef du mouvement de la défense des droits de la personne, et à juste titre. Les gens ne savent pas que son père, Martin Luther King, a siégé au conseil d'administration d'une banque pendant 40 ans. Il y a siégé alors qu'il était l'un des pasteurs de l'Ebenezer Baptist Church, et les membres ont discuté du rôle de la libre entreprise et du capitalisme. Martin Luther King fils, qui avait un doctorat, était très bien vêtu, mais c'est son père qui lui avait acheté ses vêtements. C'est son père qui a payé pour ses études, son doctorat, sa caution pour le sortir de prison et les impôts sur l'argent reçu avec le prix Nobel de la paix qu'il a offert en don. Je m'en vais en Norvège cette semaine pour faire un discours là-bas.

Les gens ne sont pas conscients qu'avec les droits de la personne, on ne peut pas faire prospérer quoi que ce soit sans un sens aigu des affaires et sans stabilité financière. Ces différents aspects peuvent coexister. Ils ne s'excluent pas. Cependant, il faut des visionnaires comme vous pour que le train ne déraille pas, pour que les entrepreneurs puissent prospérer, pour que les familles puissent jouir d'une stabilité et que les Canadiens soient en sécurité. Que Dieu vous bénisse.

The Deputy Chair: Thank you to the senators and to the witnesses. I think we will benefit. Yes, there is a bill, but at the same time, what was said will be on the record. The new leader will be able to take advantage of all of that information. Thank you so much.

(The committee adjourned.)

La vice-présidente : Merci aux sénateurs et aux témoins. Je pense que c'était instructif. Un projet de loi est effectivement à l'étude, mais en même temps, tout ce qui a été dit sera consigné au compte rendu. Le nouveau dirigeant pourra profiter de tous ces renseignements. Merci beaucoup.

(La séance est levée.)

APPEARING

Wednesday, February 6, 2013

The Honourable Ted Menzies, P.C., M.P., Minister of State (Finance).

WITNESSES

Wednesday, February 6, 2013

Financial Consumer Agency of Canada:

Ursula Menke, Commissioner.

Department of Finance Canada:

Jeremy Rudin, Assistant Deputy Minister, Financial Sector Policy Branch;

Eleanor Ryan, Senior Chief, Financial Institutions Framework Policy, Financial Institutions Division.

Thursday, February 7, 2013

As an individual:

Donald Stewart, Former Chair, Task Force on Financial Literacy.

Credit Canada Debt Solutions:

Laurie Campbell, Executive Director.

Ombudsman for Banking Services and Investments:

Douglas Melville, Ombudsman and Chief Executive Officer.

Canadian Foundation for Economic Education:

Gary Rabbior, President.

Canadian Institute of Chartered Accountants:

Nicholas Cheung, Director.

Investor Education Fund:

Tom Hamza, President.

Ontario Securities Commission:

Eleanor Farrell, Director, Office of the Investor.

Operation HOPE:

John Hope Bryant, Chairman and Chief Executive Officer (by video conference).

COMPARAÎT

Le mercredi 6 février 2013

L'honorable Ted Menzies, C.P., député, ministre d'État (Finances).

TÉMOINS

Le mercredi 6 février 2013

Agence de la consommation en matière financière du Canada :

Ursula Menke, commissaire.

Ministère des Finances Canada :

Jeremy Rudin, sous-ministre adjoint, Direction de la politique du secteur financier;

Eleanor Ryan, chef principale, Cadre stratégique pour les institutions financières, Division des institutions financières.

Le jeudi 7 février 2013

À titre personnel :

Donald Stewart, ex-président, Groupe de travail sur la littératie financière.

Credit Canada Debt Solutions :

Laurie Campbell, directrice exécutive.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement :

Douglas Melville, ombudsman et chef de la direction.

Fondation canadienne d'éducation économique :

Gary Rabbior, président.

Institut Canadien des Comptables Agréés :

Nicholas Cheung, directeur.

Investor Education Fund :

Tom Hamza, président.

Commission des valeurs mobilières de l'Ontario :

Eleanor Farrell, directrice, Bureau de l'investisseur.

Operation HOPE :

John Hope Bryant, président et directeur général (par vidéoconférence).