



Financial Consumer
Agency of Canada

Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Plan d'activités 2019-2020¹

Lucie M.A. Tedesco
Commissaire

Avril 2019

No de catalogue : FC2-4F-PDF

ISSN 2562-590X

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2019

This document is also available in English under the title **2019–20 Business Plan**.

¹ L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a préparé ce plan d'activités conformément aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor relatives aux plans ministériels pour les ministères et organismes du gouvernement du Canada. L'ACFC n'est pas une organisation qui reçoit des crédits parlementaires en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Elle reçoit du financement de cotisations des industries qu'elle réglemente et par l'entremise d'une autorisation législative du gouvernement du Canada.

Table des matières

Message de la commissaire	4
Aperçu des plans et contexte opérationnel.....	6
Contexte opérationnel : conditions et progrès qui influent sur notre travail	8
Conditions externes	8
Conditions internes.....	9
Principaux risques : Facteurs pouvant entraver notre capacité à réaliser nos plans et à obtenir des résultats	10
Résultats prévus : Ce que nous voulons accomplir cette année et par la suite	11
Responsabilités essentielles.....	11
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	11
Description	11
Faits saillants de la planification	12
Littératie financière.....	14
Description	14
Faits saillants de la planification	15
Services internes	17
Description	17
Faits saillants de la planification	17
Ressources humaines et dépenses	18
Ressources humaines prévues.....	18
Dépenses prévues.....	19
État des résultats condensé prospectif.....	20
Renseignements supplémentaires.....	21
Renseignements ministériels	21
Dépenses fiscales fédérales	23
Coordonnées de l'organisation.....	23
Annexe : Définitions.....	24



Message de la commissaire

C'est avec plaisir que je présente aux Canadiennes et aux Canadiens le plan d'activités 2019-2020 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), mon cinquième mandat à titre de commissaire.

Depuis que je suis commissaire, j'ai le privilège de diriger et de guider l'ACFC en vue d'améliorer la protection des consommateurs de produits et de services financiers au Canada et de veiller à ce que notre organisation soit agile et résiliente, et apte à faire face aux défis de demain avec succès. Nous avons accompli beaucoup de choses et nous entrons dans une période passionnante de notre histoire. La demande relative à notre expertise est plus forte que jamais. De plus, notre rôle dans la protection des consommateurs de produits et de services financiers prend de l'ampleur, ce qui crée de nouvelles occasions d'offrir des résultats aux Canadiennes et aux Canadiens.

Cette année, notre orientation stratégique consistera à intégrer le changement, à renforcer l'organisation et à produire des résultats pour les Canadiennes et les Canadiens. L'une des grandes priorités sera d'appuyer la mise en œuvre d'une nouvelle législation qui créera un cadre fédéral plus solide pour le régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers. Parmi les nombreux changements importants, la législation renforce également le mandat de notre organisation qui consiste à promouvoir, à surveiller et à faire respecter les obligations des entités financières sous réglementation fédérale. Ces changements témoignent du travail ardu accompli par l'Agence au cours des trois dernières années pour éclairer le processus d'élaboration des politiques du gouvernement. Ils témoignent également de la confiance du gouvernement dans notre rôle d'organisme de réglementation et dans notre capacité à protéger les consommateurs de produits et de services financiers et à leur donner les moyens de se protéger eux-mêmes.

Les nouvelles dispositions législatives renforcent également le rôle de l'ACFC en matière de littératie financière en intégrant mieux celle-ci à notre mandat. Au cours des prochains mois, nous continuerons de collaborer avec les intervenants afin de renforcer les connaissances, les compétences et la confiance en matière financière des Canadiennes et des Canadiens. Nous procéderons également à un examen stratégique de notre programme de littératie financière pour en assurer le succès à l'avenir.

Au fur et à mesure que l'Agence a grandi et mûri, nous nous sommes fermement engagés à adapter et à améliorer nos programmes pour répondre aux besoins actuels et futurs. Mon rôle vise à assurer que nous ayons le milieu de travail et les outils nécessaires pour permettre à nos employés de faire de leur mieux.

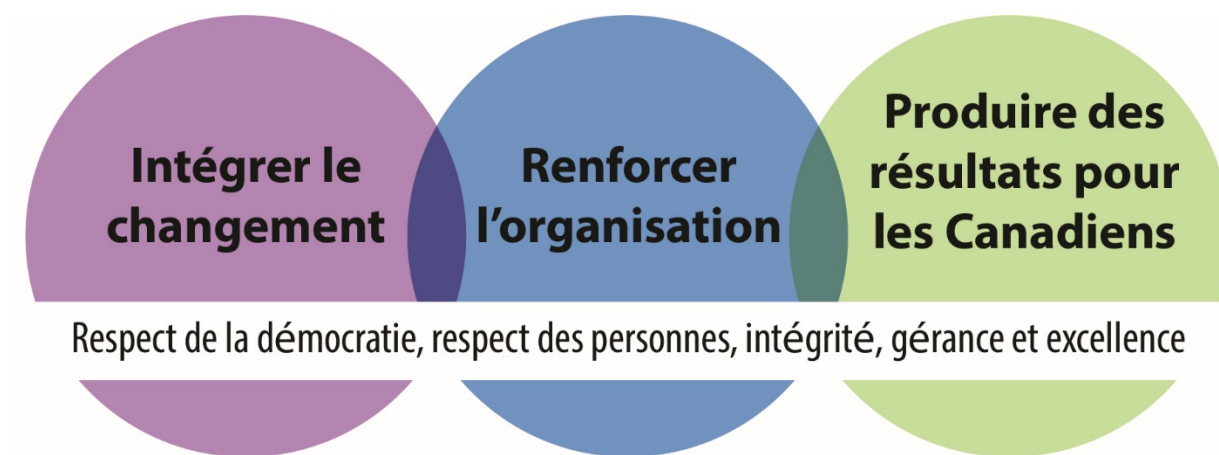
Plus que jamais, le contexte financier actuel est difficile en raison d'innovations qui peuvent à la fois profiter aux consommateurs et leur nuire. Par conséquent, l'ACFC doit continuer à utiliser sa position unique, ainsi que son expertise et son leadership dans le secteur financier, pour déterminer et évaluer les situations présentant un intérêt pour les consommateurs, en rendre compte et prendre des mesures en conséquence. Nous y parviendrons, par exemple, en continuant de participer à des forums nationaux et internationaux et en collaborant étroitement avec nos partenaires et les intervenants pour produire des recherches de pointe. Cela inclut l'Enquête canadienne sur les capacités financières, que nous parrainerons encore cette année.

Je suis extrêmement fière de l'ardeur et des efforts investis par notre équipe de l'ACFC relativement à notre principal objectif, qui est de protéger les consommateurs de produits et de services financiers. L'Agence est maintenant prête à passer à la prochaine étape de son évolution en tant qu'organisme de réglementation. Je m'estime chanceuse de diriger une équipe de professionnels aussi dévoués dont le travail a des effets tangibles sur des questions qui touchent la vie de tous les Canadiens.

Lucie M.A. Tedesco
Commissaire

Aperçu des plans et contexte opérationnel

Le Plan d'activités 2019-2020 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) reflète les occasions dont dispose l'organisation pour produire des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes au cours de cette année qui s'annonce comme étant une année importante. Pour aider à concrétiser ces occasions, le Plan repose sur les trois domaines d'orientation stratégique (indiqués ci-dessous) et sur les valeurs et comportements qui guident notre travail de fonctionnaires.



Orientation stratégique 1 : Intégrer le changement

Objectif stratégique	Renforcer le rôle de l'ACFC en tant qu'organisme de réglementation de confiance pour protéger les consommateurs de produits et de services financiers et leur donner le pouvoir de se protéger eux-mêmes.
Priorités pour 2019-2020	<ul style="list-style-type: none">▪ Mettre en œuvre le nouveau régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers et les modifications apportées à la <i>Loi sur l'ACFC</i> à la suite de l'adoption de la <i>Loi no 2 d'exécution du budget de 2018</i>.▪ Poursuivre la mise en œuvre du cadre de supervision à l'appui d'une surveillance plus robuste, proactive et transparente.▪ Mener un examen stratégique du programme de littératie financière pour s'assurer qu'il offre des résultats positifs aux Canadiens.

Orientation stratégique 2 : Renforcer l'organisation

Objectif stratégique	Renforcer la capacité de l'ACFC de s'acquitter de son mandat de manière à suivre le rythme de l'évolution rapide du secteur financier.
Priorités pour 2019-2020	<ul style="list-style-type: none">▪ Augmenter l'effectif de réserve et diversifier les compétences organisationnelles pour répondre aux innovations du secteur et du régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers.▪ Renforcer les fonctions de politique et de recherche pour devenir la voix faisant autorité pour toutes les questions liées à la protection des consommateurs de services et de produits financiers.▪ Poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie de gestion des personnes qui favorise les recrutements stratégiques, encourage la croissance des employés et développe un leadership fort.▪ Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement pour aider l'organisation à traverser cette période de transformation, de croissance et d'ajustement, et au-delà.▪ Moderniser le milieu de travail, les processus et les systèmes afin d'accroître l'efficacité de l'organisation dans la réalisation de son mandat et de répondre aux besoins organisationnels actuels et futurs.

Orientation stratégique 3 : Produire des résultats pour les Canadiens

Objectif stratégique	Produire de la valeur et des résultats pour les Canadiens
Priorités pour 2019-2020	<ul style="list-style-type: none">▪ Mesurer l'incidence du programme de littératie financière au moyen d'une évaluation sommative.▪ Surveiller le comportement des consommateurs en remplissant l'Enquête canadienne sur les capacités financières et le Sondage sur les droits et responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers, et en analysant les données des résultats du Programme international pour le suivi des acquis des élèves.▪ Réaliser et mener à bien un examen de l'industrie sur les processus de traitement des plaintes des banques.▪ Effectuer et mener à bien un examen de l'accessibilité, de la rapidité et de l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes.▪ Élaborer un code de conduite pour guider les banques dans la prestation de leurs services à la population des aînés du Canada.

Contexte opérationnel : conditions et progrès qui influent sur notre travail

Conditions externes

Contexte de la protection des consommateurs de produits et de services financiers : À l'automne 2018, le gouvernement du Canada a adopté, dans le cadre de la *Loi n° 2 d'exécution du budget de 2018*, une mesure législative visant à moderniser le régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers, à renforcer le mandat de l'ACFC et à lui conférer des pouvoirs supplémentaires.¹ Dans le cadre du processus de mise en œuvre de ces modifications législatives, l'ACFC consultera les intervenants qui sont concernés et collaborera étroitement avec eux. Elle ajustera également son approche en matière de surveillance pour s'assurer qu'elle s'harmonise au nouveau régime.

Priorités du gouvernement : Dans son énoncé économique de l'automne 2018, le gouvernement a annoncé qu'un examen des processus de traitement des plaintes des banques ainsi que de l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes serait effectué par l'ACFC. Il a également annoncé que l'ACFC collaborerait avec les banques et les groupes d'aînés pour créer un code de conduite pour guider les banques dans la prestation de leurs services à la population des aînés du Canada. La date limite pour respecter les deux priorités est le 30 juin 2019.

Tendances et questions émergentes : Le marché financier actuel est de plus en plus complexe et en constante évolution. Les technologies émergentes ont stimulé l'innovation et le nombre de produits et de services financiers augmente de façon exponentielle. Avec ces avancées, il devient difficile pour les consommateurs de choisir les produits qui répondent le mieux à leurs besoins sans dépasser ceux-ci. Ce défi est particulièrement pertinent dans une économie où le crédit n'a jamais été aussi accessible et les possibilités d'emprunt aussi nombreuses qu'aujourd'hui.

L'ACFC joue un rôle de premier plan en informant les consommateurs sur les questions financières et les enjeux qui y sont reliés, en ciblant les tendances préoccupantes et en agissant en fonction de celles-ci. Cela est possible grâce à la recherche et à l'analyse de données fondée sur des preuves. À ce titre, l'ACFC continuera de donner aux consommateurs les moyens de se protéger en leur fournissant de l'information essentielle et des outils conviviaux pour les aider à prendre des décisions éclairées.

Mobilisation des intervenants : L'ACFC profite de la participation positive et productive de ses nombreux intervenants, notamment des entités financières, des organismes de réglementation provinciaux, territoriaux et internationaux, des associations de l'industrie et des groupes de consommateurs. L'élargissement de ses pouvoirs lui offre une occasion importante de renforcer cette participation au profit des consommateurs de produits et de services financiers.

¹ Cette mesure législative, qui a reçu la sanction royale le 13 décembre 2018, entrera en vigueur après l'élaboration et la publication de la réglementation.

Conditions internes

Ressources humaines : La capacité de l'ACFC à réussir face aux importants changements à venir l'oblige à augmenter l'effectif de réserve et à diversifier les compétences de son personnel. À ce titre, l'ACFC met actuellement en place un cadre complet pour intégrer les nouveaux employés, mobiliser la diversité de ses talents, obtenir de nouvelles compétences et créer un environnement dans lequel tous les employés peuvent faire de leur mieux.

Milieu de travail : Afin de répondre aux besoins de son effectif en croissance et de gagner en efficacité, l'ACFC devra élargir et moderniser son empreinte physique. Par conséquent, elle met en place un certain nombre de plans pour encourager une plus grande collaboration, promouvoir une utilisation plus intelligente de la technologie, optimiser l'utilisation efficace des installations et réduire le gaspillage.

Principaux risques : Facteurs pouvant entraver notre capacité à réaliser nos plans et à obtenir des résultats

L'ACFC cerne, évalue et gère régulièrement les risques qui pourraient nuire à sa capacité de s'acquitter de son mandat et de produire des résultats pour les Canadiens. Ces risques sont pris en compte dans la planification des activités et le processus décisionnel de l'Agence. Le tableau ci-dessous présente un aperçu des trois principaux risques organisationnels déterminés par l'Agence pour le prochain exercice financier. Chaque risque est accompagné d'une réaction au risque destinée à atténuer ses effets.

Risques	Stratégie de réaction au risque	Lien avec les responsabilités essentielles de l'Agence	Lien avec les engagements de la lettre de mandat de la Commissaire ou avec les priorités pangouvernementales et ministérielles
Incapacité de suivre le rythme d'un secteur financier en rapide évolution	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer les fonctions de politique et de recherche à l'appui du mandat et de l'élaboration des politiques. Entreprendre un examen stratégique du programme de littératie financière pour s'assurer qu'il offre des résultats positifs aux Canadiennes et aux Canadiens. 	<p>Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale</p> <p>Littératie financière</p>	<p>L'ACFC doit continuer à repérer et à évaluer les nouveaux enjeux, à en rendre compte et à prendre des mesures pertinentes à leur égard.</p> <p>Renforcer le rôle de l'ACFC en tant qu'organisme de réglementation de confiance pour protéger les consommateurs de produits et de services financiers et donner à ceux-ci le pouvoir de se protéger eux-mêmes.</p> <p>Renforcer la capacité de l'ACFC de s'acquitter de son mandat de manière à suivre le rythme de l'évolution rapide du secteur financier.</p>
Incapacité à satisfaire les besoins opérationnels actuels et futurs et à exécuter le mandat en raison de systèmes et de processus opérationnels inadéquats	<ul style="list-style-type: none"> Moderniser le milieu de travail, les processus et les systèmes afin d'accroître l'efficacité dans l'exécution du mandat et de répondre aux besoins organisationnels actuels et futurs. 	<p>Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale</p> <p>Littératie financière</p> <p>Services internes</p>	<p>Renforcer la capacité de l'ACFC de s'acquitter de son mandat de manière à suivre le rythme de l'évolution rapide du secteur financier.</p>
Incapacité à recruter, à former ou à garder les ressources spécialisées et qualifiées nécessaires pour s'acquitter de son mandat et suivre le rythme des innovations	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter l'effectif de réserve et diversifier les compétences organisationnelles pour répondre aux innovations du secteur et du régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers. Poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie de gestion des personnes qui favorise les recrutements stratégiques, 	<p>Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale</p> <p>Littératie financière</p>	<p>Renforcer la capacité de l'ACFC de s'acquitter de son mandat de manière à suivre le rythme de l'évolution rapide du secteur financier.</p>

Risques	Stratégie de réaction au risque	Lien avec les responsabilités essentielles de l'Agence	Lien avec les engagements de la lettre de mandat de la Commissaire ou avec les priorités pangouvernementales et ministérielles
dans le secteur financier	<p>encourage la croissance des employés et développe un leadership fort.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement pour aider l'organisation à traverser cette période de transformation, de croissance et d'ajustement, et au-delà. • Moderniser le milieu de travail, les processus et les systèmes afin d'accroître l'efficacité dans l'exécution du mandat et de répondre aux besoins organisationnels actuels et futurs. 	Services internes	

Résultats prévus : Ce que nous voulons accomplir cette année et par la suite

L'ACFC planifie ses activités conformément aux principales responsabilités énoncées dans son Cadre ministériel des résultats : la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale et la littératie financière.

Responsabilités essentielles

Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Description

L'ACFC réglemente les institutions financières fédérales du Canada telles que les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les coopératives de crédit fédérales, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour assurer la protection des droits des consommateurs. L'Agence s'emploie à veiller à ce que les Canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières. En tant qu'organisme de réglementation, l'Agence surveille l'application de mesures de protection des consommateurs de produits et de services financiers qui sont fondées sur des lois, des règlements, des codes de conduite volontaires et des engagements publics. Elle utilise un modèle de surveillance axé sur le risque pour assurer le respect des lois sur la protection des consommateurs. Pour réaliser ses activités de conformité, l'ACFC s'appuie sur divers renseignements, notamment les plaintes des consommateurs, les examens sur place, les examens de la conformité, les résultats des recherches portant sur les tendances et les enjeux du marché, et l'information transmise par des homologues nationaux et internationaux du milieu de la réglementation.

Faits saillants de la planification

En plus de ses travaux en cours, l'ACFC mènera quatre grandes initiatives de surveillance au cours de l'exercice 2019-2020 :

- mettre en œuvre le nouveau régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers du gouvernement;
- examiner les processus de traitement des plaintes des banques ainsi que l'accessibilité, la rapidité et l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes;
- créer un code de conduite pour guider les banques dans la prestation de leurs services à la population des aînés du Canada;
- poursuivre la mise en œuvre du nouveau régime de surveillance de l'ACFC.

Mise en œuvre du nouveau régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers

Les modifications législatives adoptées dans le cadre de la *Loi n° 2 d'exécution du budget de 2018* créent un régime national de protection des consommateurs de produits et de services financiers et confèrent à l'ACFC des pouvoirs supplémentaires. Elles abordent également en grande partie les conclusions de *l'examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes* de 2018 de l'ACFC, en particulier dans les domaines de la gouvernance, des contrôles, des politiques et des procédures bancaires destinés à protéger les consommateurs. En vertu des amendements apportés à la loi :

- a. Les banques seront tenues de mettre en œuvre de nouveaux processus opérationnels internes et d'améliorer ceux qui existent déjà afin d'accroître les résultats positifs pour les consommateurs.** Cela inclut, par exemple, de nouvelles mesures obligeant les banques à adopter des politiques et des procédures garantissant que :
 - les offres de produits et de services conviennent aux consommateurs et tiennent compte de leur situation et de leurs besoins;
 - les employés qui dénoncent des actes répréhensibles sont protégés;
 - un comité du conseil d'administration est désigné pour superviser les obligations de leur organisation à l'égard des consommateurs.
- b. L'ACFC possédera des pouvoirs, des obligations, des fonctions et des outils supplémentaires.** Cela inclut le fait d'autoriser la commissaire à ordonner aux banques de rembourser les frais mal perçus auprès des consommateurs et d'imposer des sanctions administratives pécuniaires pouvant aller jusqu'à 10 000 000 \$ par infraction. De plus, la publication du nom d'une banque fautive sera désormais obligatoire.
- c. Les consommateurs seront davantage outillés et mieux protégés.** Cela inclut l'interdiction aux banques de communiquer de l'information fausse ou trompeuse, d'exercer une pression indue ou de tirer profit des consommateurs de produits et de services financiers. Le régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers demandera également aux banques d'envoyer diverses alertes électroniques concernant les soldes des comptes et l'utilisation du crédit, ainsi que de renforcer leurs pratiques en matière de traitement des plaintes et de production de rapports.

Pour promouvoir le régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers et aider à la mise en œuvre de celui-ci, l'ACFC mobilisera et consultera les intervenants (le cas échéant), y compris les banques, les consommateurs et les groupes de consommateurs.

Examen des processus de traitement des plaintes

Dans l'énoncé économique de l'automne 2018, le ministre des Finances a annoncé que l'ACFC procéderait à un examen des processus de traitement des plaintes des banques et des activités des organismes externes de traitement des plaintes afin de déterminer leur accessibilité, leur rapidité et leur efficacité. Dans le cadre de ce projet, l'Agence examinera les recherches internationales, notamment les études de cas et les pratiques exemplaires, consultera les intervenants, mènera des entretiens sur place et ciblera les aspects qui peuvent être améliorés.

Créer un code de conduite bancaire qui régit les services aux aînés canadiens

Toujours dans l'énoncé économique de l'automne 2018, le ministre des Finances a annoncé que l'ACFC collaborerait avec les banques et les groupes d'aînés pour créer un code de conduite visant à guider les banques dans la prestation de leurs services à la population des aînés du Canada.

L'ACFC a consulté le ministre des Aînés du Canada, ainsi que des groupes d'aînés et des institutions financières, afin de déterminer les questions et les enjeux bancaires que doit relever la population vieillissante du Canada. L'Agence entreprendra d'autres recherches, y compris un sondage d'opinion publique, en vue d'élaborer un code de conduite. Une fois le code en vigueur, l'ACFC veillera à sa conformité. L'Agence élaborera également des renseignements destinés aux consommateurs et les diffusera au moyen de diverses plateformes afin de faire connaître l'existence du code.

Mise en place d'un cadre de surveillance

L'Agence continuera de mettre en œuvre son nouveau cadre de surveillance au cours de l'exercice 2019-2020 et continuera de renforcer sa capacité de s'acquitter de ses responsabilités de surveillance et d'application de la loi. Elle mettra davantage l'accent sur la détection proactive de risques émergents avant que ceux-ci n'affectent les consommateurs, et sur la communication avec les entités financières pour aider celles-ci à atteindre et à maintenir la conformité.

Pour mettre en œuvre et opérer efficacement les projets susmentionnés et réagir aux changements à venir, l'ACFC augmentera son effectif de supervision de 19 employés équivalents temps plein d'ici la fin de l'exercice 2021-2022.

Ressources financières budgétaires (millions de dollars)

2018-2019 Prévisions des dépenses	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues	2021-2022 Dépenses prévues
5,56	8,80	9,72	9,93

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2018-2019 Prévisions des équivalents temps plein	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus	2021-2022 Équivalents temps plein prévus
41	57	61	60

L'information sur le Répertoire des programmes de l'ACFC est disponible dans l'[InfoBase du SCT](#).

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultats ministériels	Cible	Date d'atteinte de la cible	2015-2016 Résultats réels	2016-2017 Résultats réels	2017-2018 Résultats réels
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les lois sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite.	Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'ACFC mène ses activités de surveillance, qui comprennent la nature de ces activités et qui sont au courant de leurs résultats.	80 %	31-03-2020	s.o. ⁱ	73 %	78 %
	Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'ACFC prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité).	100 %	31-03-2020	s.o. ⁱⁱ	100 %	100 %
Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières.	Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités.	Augmentation de 5 %	31-03-2020	s.o. ⁱⁱⁱ	58 %	s.o.
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs.	Augmentation de 5 % ^{iv}	31-03-2020	s.o.	s.o.	s.o.

ⁱ L'indicateur a été utilisé pour la première fois au cours de l'exercice 2016-2017.

ⁱⁱ La nouvelle méthode de mesure a été modifiée après 2015-2016.

ⁱⁱⁱ Les données initiales sont tirées d'un sondage quinquennal. Un sondage de moindre envergure sera effectué annuellement.

^{iv} L'exercice 2018-2019 servira d'année de référence pour la nouvelle méthode de mesure de cet indicateur.

Littératie financière

Description

L'ACFC s'engage à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance en soi des Canadiens.

L'Agence met à la disposition de la population canadienne du contenu en ligne, des outils et des

programmes qui aident ses membres à prendre des décisions financières éclairées. De plus, elle sensibilise le public à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et de services financiers. Au moyen d'activités de coordination et de collaboration avec des intervenants d'un bout à l'autre du pays, notamment les gouvernements fédéral et provinciaux ainsi que des organisations des secteurs privés et sans but lucratif, l'Agence favorise chez les consommateurs une meilleure compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent et elle encourage les intervenants à mettre en œuvre des initiatives de littératie financière et à en faire la promotion.

Faits saillants de la planification

L'ACFC procédera à un examen stratégique du programme de littératie financière, y compris de la Stratégie nationale pour la littératie financière et de son Plan de recherche national. Cet examen s'appuiera sur une évaluation sommative. L'ACFC évaluera également les progrès et les lacunes restantes, ainsi que les besoins opérationnels pour réaliser son mandat et ses objectifs stratégiques.

L'Agence continuera de promouvoir la littératie financière sur le lieu de travail et renforcera la littératie financière des Autochtones en réalisant un projet pilote en partenariat avec le Seven Generations Education Institute et l'Initiative de la Famille Martin.

Elle poursuivra également ses travaux avec les intervenants afin de renforcer la littératie financière des Canadiens. Cela comprendra la publication de bulletins d'information et la promotion d'initiatives et de ressources en matière de littératie financière par le biais de sa base de données canadienne sur la littératie financière, de ses médias et campagnes sociaux et de son Mois de la littératie financière.

De plus, l'ACFC continuera d'élaborer et d'améliorer son matériel pédagogique visant à renforcer le bien-être financier des Canadiens. Par exemple, l'Agence fournira une version améliorée de son outil de calcul budgétaire, avec des améliorations tirées de l'économie comportementale.

L'Agence mènera des recherches sur des questions liées à la protection des consommateurs de produits et de services financiers afin d'appuyer l'élaboration de politiques gouvernementales.

L'ACFC continuera également à mener des enquêtes et des recherches comportementales. À cet égard, elle commencera à analyser le volet sur la littératie financière du Programme international pour le suivi des acquis des élèves de l'Organisation de coopération et de développement économiques pour les Canadiens de 15 ans, et réalisera un nouvel examen de l'enquête sur la littératie financière des adultes au Canada, l'Enquête canadienne sur les capacités financières.

De plus, grâce à ses efforts de recherche sur le comportement, l'ACFC continuera de chercher des moyens de promouvoir le changement de comportement au moyen d'interventions sur les applications mobiles et d'autres technologies. Elle poursuivra également ses recherches en ce qui a trait aux effets de ces interventions sur les comportements financiers.

Ressources financières prévues (millions de dollars)

2018-2019 Prévisions des dépenses	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues	2021-2022 Dépenses prévues
6,42	6,50	6,46	6,49

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2018-2019 Prévisions des équivalents temps plein	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus	2021-2022 Équivalents temps plein prévus
32	36	36	36

L'information sur le Répertoire des programmes de l'ACFC est disponible dans l'[InfoBase du SCT](#).

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultats ministériels	Cible	Date d'atteinte de la cible	2015-2016 Résultats réels	2016-2017 Résultats réels	2017-2018 Résultats réels
Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance à l'égard des questions financières.	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leurs connaissances à l'égard des questions financières.	Augmentation de 5 %	31-03-2020	s.o. ⁱ	s.o. ⁱ	s.o. ⁱ
	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières.	Augmentation de 5 %	31-03-2020	s.o. ⁱ	s.o. ⁱ	s.o. ⁱ
	Pourcentage de Canadiens qui adoptent des comportements financiers souhaitables.	Augmentation de 5 %	31-03-2020	s.o. ⁱ	s.o. ⁱ	s.o. ⁱ
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir et de suivre un budget.	Augmentation de 5 %	31-03-2020	s.o. ⁱⁱ	16 %	17 %
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont commencé à suivre un budget.	Augmentation de 5 %	31-03-2020	s.o. ⁱⁱ	14 %	23 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à des initiatives appuyant la Stratégie nationale en matière de littératie financière.	Voir à cet égard la note iv	31-03-2020	s.o. ⁱⁱⁱ	s.o. ⁱⁱⁱ	s.o. ⁱⁱⁱ

ⁱ Données tirées de l'enquête canadienne sur les capacités financières réalisée tous les cinq ans.

ⁱⁱ L'indicateur a été utilisé pour la première fois au cours de l'exercice 2016-2017.

ⁱⁱⁱ La nouvelle méthode de mesure a été modifiée après 2017-2018.

^{iv} L'exercice 2018-2019 servira d'année de référence pour la nouvelle méthode de mesure de cet indicateur; par conséquent, les objectifs n'ont pas encore été fixés.

Services internes

Description

Les responsabilités essentielles de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada sont maintenues et améliorées par une base solide de saine gestion financière, ainsi que par les conseils et services de ses équipes des communications, du droit, des ressources humaines, de la gestion de l'information, de la technologie de l'information, des finances et de l'administration. À partir de cette base, la main-d'œuvre diversifiée et hautement efficace d'ACFC est en mesure de donner suite à ses priorités.

Faits saillants de la planification

La mise en œuvre du nouveau régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers nécessite une contribution importante des services de marketing et de communication, et des technologies de l'information. Le système de gestion de cas de l'Agence devra également être modifié, voire remplacé, afin d'appuyer la nouvelle loi, d'améliorer les activités de surveillance fondées sur les risques et de permettre aux banques de signaler leurs plaintes. Des communications avec les entités financières et les autres intervenants seront nécessaires tout au long de la mise en œuvre de la nouvelle loi. Un appui supplémentaire en personnel pour traiter les demandes d'accès à l'information a été intégré aux plans de l'Agence. Enfin, il y aura une augmentation des ressources temporaires pour la gestion de projet et d'autres services à l'appui de cette initiative.

Le bail de l'Agence pour ses locaux de travail expire en septembre 2019 et l'ACFC prévoit élargir son empreinte physique. Cela augmentera les coûts liés aux installations et à l'hébergement. En outre, un projet de modernisation visant à adopter pleinement les normes en milieu de travail du gouvernement du Canada (GC) et à appuyer la croissance de la dotation en personnel a été lancé en collaboration avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Un renouvellement du milieu de travail est prévu. Cela favorisera une plus grande collaboration entre les employés, la mobilité à travers le renouvellement de la technologie et la gestion de l'information et l'utilisation efficace et la sécurité de l'espace de bureau. Des ressources temporaires à l'appui de ces initiatives seront nécessaires pour la durée du plan triennal.

L'Agence achèvera ses fonctions de rapatriement des ressources humaines et des finances, traditionnellement sous-traitées à d'autres ministères, afin de gagner en efficacité opérationnelle et de réduire les coûts. L'élaboration de stratégies de gestion des ressources humaines, de communications internes et de gestion du changement permettra à l'ACFC d'embaucher de manière stratégique, de favoriser l'épanouissement des employés et de renforcer les capacités de leadership dans l'ensemble de l'organisation.

Ressources financières prévues (millions de dollars)

2018-2019 Prévisions des dépenses	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues	2021-2022 Dépenses prévues
15,80	23,11	22,72	23,69

Ressources humaines (équivalents temps plein)

2018-2019 Nombre d'équivalents temps plein prévus	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus	2021-2022 Équivalents temps plein prévus
68	101	104	105

Ressources humaines et dépenses

Les dépenses en 2018-2019 et au cours des exercices suivants ont été et seront principalement motivées par la croissance des ressources au fur et à mesure que l'Agence réagira à l'évolution législative et à la modification de ses pouvoirs et développera les services internes qui lui permettront d'exercer ses responsabilités essentielles.

Ressources humaines prévues

Ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes (équivalents temps plein)

	2016-2017 Équivalents temps plein	2017-2018 Équivalents temps plein	2018-2019 Prévisions des équivalents temps plein	2019-2020 Équivalents temps plein prévus	2020-2021 Équivalents temps plein prévus	2021-2022 Équivalents temps plein prévus
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	17	25	41	57	61	60
Littératie financière	25	24	32	36	36	36
Total partiel	42	49	73	93	97	96
Services internes	47	56	68	101	104	105
Total	89	105	141	194	201	201

Remarque : Les données sur les équivalents temps plein ci-dessus correspondent aux postes à temps plein permanents à l'ACFC; elles ne tiennent pas compte des postes occasionnels ou à temps partiel, ni des emplois étudiants, ni des employés nommés pour une période déterminée de moins d'un an

Les ressources ont augmenté en 2018-2019 en raison de la création d'une nouvelle Division de l'application de la loi et de l'ajout de personnel destiné à renforcer la capacité de l'Agence de surveiller les tendances et les problèmes émergents. L'Agence a également ajouté de nouveaux postes aux services internes pour créer la capacité interne requise en vue d'exercer les fonctions de ressources humaines et financières, ce qui lui permet de fonctionner plus efficacement et de réduire les coûts.

Les ressources augmenteront davantage en 2019-2020 afin d'appuyer la mise en œuvre du nouveau régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers, un nouveau cadre de surveillance et une approche plus globale de la surveillance et de l'application de la loi. Les ressources prévues permettront également de renforcer l'appui de l'Agence à l'élaboration de politiques gouvernementales. Une légère augmentation des ressources sera nécessaire dans l'équipe de l'éducation des consommateurs pour permettre la conception et la mise à jour de matériel éducatif. Les composantes des services internes verront également une augmentation à l'appui du régime de protection des consommateurs de produits et de services financiers.

L'évolution de l'Agence a fait naître le besoin d'accroître les services de gestion de projet, de renforcer les communications internes et de moderniser les processus et les systèmes en milieu de travail. L'Agence achèvera également le rapatriement des fonctions de ressources humaines et financières traditionnellement imparties à d'autres ministères du gouvernement.

Dépenses prévues

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

	2016-2017 Résultats réels	2017-2018 Résultats réels	2018-2019 Prévisions des dépenses	2019-2020 Dépenses prévues	2020-2021 Dépenses prévues	2021-2022 Dépenses prévues
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	2,56	4,01	5,56	8,80	9,72	9,93
Littératie financière	4,53	5,74	6,42	6,50	6,46	6,49
Total partiel	7,09	9,75	11,98	15,30	16,18	16,42
Services internes	10,46	11,67	15,80	23,11	22,72	23,69
Total	17,55	21,42	27,78	38,41	38,90	40,11
Achats d'immobilisations associés au projet de modernisation des bureaux	–	–	–	0,79	3,57	3,72

Remarques :

- Les données réelles pour 2016-2017 ont été ajustées à des fins de comparaison à la suite de l'adoption rétrospective des normes comptables canadiennes pour le secteur public en vigueur le 1er avril 2017.
- Les dépenses sont constatées selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

L'augmentation des dépenses en 2018-2019 et au cours des exercices suivants s'explique principalement par l'augmentation des services internes et de surveillance.

L'augmentation des effectifs temporaires et des services professionnels facilitera également la mise en œuvre de la nouvelle loi ainsi que la modernisation des systèmes et des processus opérationnels du milieu de travail de l'Agence. Les activités de mesure permettant d'évaluer l'incidence de l'Agence sur les consommateurs de produits et de services financiers, comme le Sondage auprès des intervenants et l'évaluation sommative du programme de littératie financière, entraîneront également une augmentation des services professionnels au cours du prochain exercice.

Les dépenses d'immobilisations présentées résultent du projet de modernisation des locaux de l'Agence. De concert avec SPAC, l'Agence acquerra des espaces de bureaux loués à moyen terme. Le bureau modernisé permettra une meilleure collaboration entre les employés et facilitera la mobilité grâce au renouvellement de la technologie, en plus de veiller à une utilisation efficiente des espaces de travail tout au long de son évolution.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des activités de l'ACFC. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les revenus sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

L'état des résultats prospectif détaillé et les notes afférentes, qui présentent notamment le rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, sont accessibles sur le site Web de l'ACFC.

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2019 (en dollars)

	2018-2019 Résultats estimés	2019-2020 Résultats prévus	Écart (résultats prévus pour 2019-2020 moins résultats estimés de 2018-2019)
Total des dépenses	27 780 114	38 412 747	10 632 633
Total des revenus	27 780 114	38 412 747	10 632 633
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	0	0	0

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Commissaire : Lucie M.A. Tedesco

Portefeuille ministériel : Finances

Instrument(s) habilitant(s) : Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#). La Loi en question prévoit les fonctions, les pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi de l'ACFC, et énumère les dispositions des lois et des règlements fédéraux que celle-ci supervise.

Année d'incorporation ou de création : 2001

Raison d'être, mandat et rôles : qui nous sommes et ce que nous faisons

Raison d'être

L'ACFC a été créée en 2001 pour protéger les consommateurs en supervisant les institutions financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

Mandat et rôles

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#). En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC protège les consommateurs en surveillant et en supervisant les institutions financières pour s'assurer que celles-ci respectent les obligations en matière de comportement sur le marché qui leur sont applicables en vertu des lois et des règlements fédéraux.

L'ACFC surveille et évalue également les tendances et les problèmes pouvant avoir une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers, informe les Canadiens de leurs droits et de leurs responsabilités dans les relations avec les institutions financières et collabore avec les intervenants pour contribuer aux initiatives qui renforcent la littératie financière des Canadiens.

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de l'ACFC pour 2018-2019 sont illustrés ci-dessous :

Cadre ministériel des résultats	Principale responsabilité #1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	Principale responsabilité #2 : Littératie financière
	<p>Résultats ministériels: Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les lois sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite</p> <p>Résultats ministériels: Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières</p>	<p>Résultats ministériels: Les Canadiens renforcent leurs connaissances, leurs compétences et leur confiance à l'égard des questions financières</p>
Répertoire des programmes	Programme: Surveillance et promotion	Programme: Littératie financière
	<p>Indicateur: Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'Agence de la consommation en matière financière du Canada mène ses activités de surveillance, qui comprennent la nature de ces activités et qui sont au courant de leurs résultats</p> <p>Indicateur: Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'Agence de la consommation en matière financière du Canada prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité)</p> <p>Indicateur: Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière de protection des consommateurs</p> <p>Indicateur: Nombre de Canadiens rejoins grâce à l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs</p>	<p>Indicateur: Pourcentage des Canadiens qui renforcent leurs connaissances financières</p> <p>Indicateur: Pourcentage des Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières</p> <p>Indicateur: Pourcentage des Canadiens qui adoptent les comportements financiers souhaités</p> <p>Indicateur: Pourcentage des personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir un budget et de le respecter</p> <p>Indicateur: Pourcentage des personnes sans budget qui commencent à établir un budget</p> <p>Indicateur: Nombre de Canadiens rejoins grâce à des initiatives appuyant la Stratégie nationale en matière de littératie financière</p>

Tableau des concordances

Structure	2019-2020	2018-2019	Changement	Justification du changement
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Surveillance et promotion	Surveillance et promotion	Aucun changement	Sans objet
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	Littératie financière	Littératie financière	Aucun changement	Sans objet
PROGRAMME	Littératie financière	Littératie financière	Aucun changement	Sans objet

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances du Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

<https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

Téléphone : 1-866-461-FCAC (3222)

Télécopieur : 1-866-814-2224 | 613-941-1436

Annexe : Définitions

responsabilité essentielle (core responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le Ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

plan ministériel (departmental plan)

Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

résultat ministériel (departmental result)

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Il échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Comprend les responsabilités essentielles du ministère, ses résultats et ses indicateurs de résultat.

rapport sur les résultats ministériels (departmental results report)

Fournit des renseignements sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats prévus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats; mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

plan (plans)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les

stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Les priorités représentent ce qui importe le plus ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

programme (program)

Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

Architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)

Un répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

résultat (results)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat stratégique (strategic outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

cible (target)

Rendement mesurable ou niveau de réussite qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre au cours d'une période en particulier. Une cible peut être quantitative ou qualitative.