



Points saillants de la Conférence de 2017

Conférence nationale
sur la littératie financière

Mesurons les progrès,
bâtissons l'avenir



Tout compte!



Aussi disponible en anglais sous le titre : **2017 Event Highlights for the National Conference on Financial Literacy**

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

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427 av. Laurier Ouest,
Ottawa ON
K1R 1B9

canada.ca/acfc

© Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par
le ministre des Finances Canada, 2018.

No de cat. FC5-35/2017F-PDF

ISBN : 978-0-660-26785-2

Points saillants de la Conférence de 2017

Conférence nationale sur la littératie financière

Mesurons les progrès,
bâtissons l'avenir

    Tout compte!





La **Conférence nationale sur la littératie financière** est l'un des plus importants rassemblements du genre au Canada. Organisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), cet événement a été tenu tous les trois ans depuis 2005 afin de réunir les intervenants et les organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif œuvrant dans le domaine de la littératie financière.

Le présent rapport présente une synthèse des principaux thèmes et idées qui sont ressortis de la Conférence de 2017, tenue à Montréal (Québec) du 1^{er} au 3 novembre.

Que retrouve-t-on à l'intérieur

Réflexions des hôtes	2
En un coup d'oeil	4
Principaux thèmes et points à retenir	5
Le pouvoir de la recherche : façonner de meilleures interventions	5
La recherche à l'échelle internationale montre qu'il y a un lien entre la littératie financière et le comportement financier	6
L'effet de village : la collaboration demeure cruciale	6
L'art de l'adaptation : le contexte est important	7
L'art de la démonstration : l'apprentissage expérientiel prend de l'essor	8
L'art de l'innovation : allier technologie et pertinence	10
Recours au milieu de travail pour joindre les adultes canadiens	11
Vers un avenir de santé financière	13
Activités spéciales	14
Séances en table ronde — Bâtissons l'avenir	14
Séances en tables rondes — Rétroaction des délégués	15
Exposition sur la littératie financière	17
Un moment mémorable – De jeunes Canadiens s'engagent	18
Mesurer les progrès en parlant de réussites	18
Restez à l'affût	20
Annexe	21
Programme de la Conférence	21

Réflexions des hôtes

Si l'on songe à la Conférence nationale sur la littératie financière de 2017 de l'ACFC, nous pouvons en faire une synthèse en quelques mots : « Nous sommes sur la bonne voie ».

Si notre événement le plus récent a été une réussite importante pour les plus de 300 personnes qui se sont jointes à nous à Montréal, à l'Agence nous sommes en mesure de voir de façon plus globale les progrès que nous avons accomplis ensemble depuis que nous avons organisé notre première conférence, il y a plus d'une décennie.

Pendant les premières années, notre communauté de champions de la littératie financière et de partenaires s'est réunie pour discuter des problèmes et a commencé à tracer la voie que nous allons suivre pour améliorer la littératie financière au Canada. Au cours des années qui ont suivi, nous nous sommes réunis pour nouer des liens, préciser nos approches, échanger les premières leçons apprises et nous orienter dans cet environnement souvent déconcertant et en constante évolution. Le chemin que nous avons parcouru est tout à fait remarquable.

Tout compte

Cette année, nous avons été informés de nombreux programmes très intéressants réalisés un peu partout au pays. Il est évident que le nombre d'activités concrètes menées sur le terrain s'est considérablement accru. Sur le thème général de notre conférence, « Mesurons les progrès, bâtissons l'avenir — Tout compte! », nous avons pu constater à maintes reprises que nos efforts individuels et communs avaient des incidences sur le comportement financier des Canadiens.

Sans l'ombre d'un doute, nous devons ces progrès à la collaboration qui nous unit dans le travail que nous accomplissons. Cette communauté engagée de personnes, d'organismes sans but lucratif, de



Lucie M. A. Tedesco
Commissaire



Jane Rooney
Chef du développement de
la littératie financière

gouvernements et d'entreprises se consacre à renforcer la littératie financière en réalisant des programmes à l'échelle locale, de la recherche novatrice et des campagnes de sensibilisation et en fournissant un financement essentiel.

En tant qu'hôtes, nous sommes honorées que les participants aient attribué de très bonnes notes à la Conférence à tous les égards. À partir des commentaires que nous avons reçus des participants, certains résultats nous ont frappés plus que d'autres. En effet, les délégués ont indiqué qu'ils étaient repartis mieux informés, davantage en contact avec d'autres intervenants du milieu et inspirés à agir ou à continuer leur action.

Les changements de comportement durables prennent du temps

Pareil enthousiasme est extrêmement important puisque, même si nous sommes certainement sur la bonne voie, nous sommes encore loin d'atteindre notre objectif final. Il n'est pas facile de changer les comportements; cela prend du temps et nécessite diverses interventions. Nous avons encore beaucoup de travail à accomplir. Cependant, si l'on se penche sur les expériences réussies en matière de programmes, on voit que notre communauté ne recule pas devant ce défi à long terme et parvient à le relever avec dynamisme et à obtenir de bons résultats!

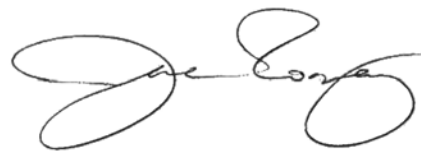
Il est également encourageant de constater que l'évaluation de programme et la mesure de l'efficacité — un autre thème important de la Conférence — étaient fortement en évidence cette année. Nous nous concentrons de plus en plus sur le suivi et la mesure des effets de notre travail. Les nombreuses initiatives ont-elles une incidence sur les résultats, aident-elles les gens à mieux gérer leur argent et à être plus confiants et plus autonomes? Le fait que ces questions soient en tête de liste montre que nos efforts ont évolué et atteint un réel niveau de maturité.



Lucie M. A. Tedesco
Commissaire

“ Ensemble, nous avons créé un mouvement vraiment puissant pour la littératie financière. Plus de 530 organisations synchronisent leurs efforts par le biais des réseaux de littératie financière, et de nombreux autres groupes et personnes travaillent à l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Nous sommes sur la bonne voie pour apporter des changements durables au Canada. ”

Cette conférence a toujours été bien plus qu'une tribune pour la présentation de diverses perspectives. Il s'agit d'un mouvement pour un véritable changement au Canada. En envisageant l'avenir, nous pouvons nous appuyer sur les progrès décisifs que nous avons faits collectivement et explorer avec confiance de nouveaux horizons dans le domaine de la littératie financière. Vu que la Stratégie nationale pour la littératie financière est bien en place et que notre conférence de 2017 a suscité un véritable enthousiasme et encouragé l'esprit d'expérimentation et d'évaluation, il faut convenir que notre communauté de la littératie financière est sur la bonne voie pour avoir une réelle incidence à long terme sur le bien-être financier de tous les Canadiens.



Jane Rooney
Chef du développement de la littératie financière

En un coup d'oeil

324

participants

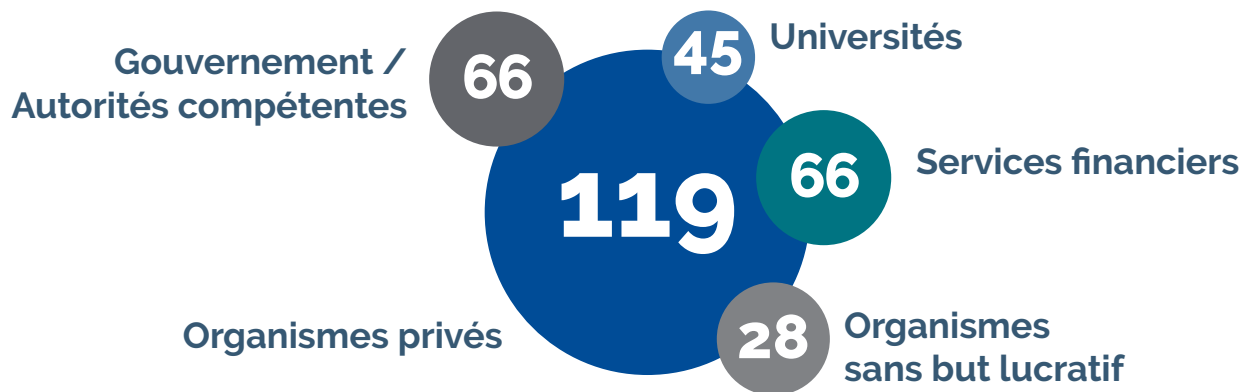


+ de **170**

organisations
représentées



Participants par type d'organisation



Incidence :

89 %

des participants ont qualifié la Conférence d'excellente ou de très bonne*

Qualité :

90 %

ont trouvé la qualité des conférenciers excellente ou très bonne*

Valeur :

95 %

ont estimé que la présence des exposants avait ajouté de la valeur à la Conférence*

La participation à la Conférence vous a permis...



Améliorer votre connaissance des pratiques exemplaires en littératie financière utilisées dans le monde



Apprendre de nouvelles idées ou techniques pour joindre et mobiliser vos groupes cibles



Améliorer votre connaissance des pratiques exemplaires en littératie financière utilisées au pays



Étendre votre réseau

*Selon les résultats du sondage réalisé par l'ACFC après la Conférence

Principaux thèmes et points à retenir

Selon les sujets abordés par les présentateurs et les questions soulevées par les délégués, un certain nombre de thèmes et de points de discussion sont revenus régulièrement durant la Conférence.

Le pouvoir de la recherche : façonner de meilleures interventions

« Les données sont magiques », a déclaré Andreas Souvaliotis, de Carrot Insights. C'est là un sentiment qui traduit bien ce que de nombreux présentateurs et délégués ont mis en lumière, c'est-à-dire à quel point la recherche est essentielle pour obtenir de meilleurs résultats en matière de littératie financière. La recherche en littératie financière est un domaine en pleine émergence; on y observe des techniques de plus en plus perfectionnées et des études ciblant des enjeux particuliers et des défis en constante évolution. Cette recherche permet d'acquérir des connaissances approfondies et de trouver des pistes de réflexion, que des organisations et des spécialistes transforment en améliorations tangibles dans la conception et la prestation des interventions en matière de littératie financière.

Les intervenants de tous les secteurs reconnaissent de plus en plus la valeur et la nécessité de s'appuyer sur des travaux de recherche plus rigoureux et sur une prise de décision guidée par des données probantes. Cependant, bien souvent ils ne savent pas par où commencer ni comment procéder. Une partie du programme de la Conférence visait à aider les intervenants à s'inspirer des connaissances spécialisées et des travaux de recherche des autres intervenants, et à apprendre comment tirer parti de la recherche pour leurs propres initiatives.

Au cours d'un atelier tenu avant la Conférence, J. Bradley Cousins, de l'Université d'Ottawa, et Marcie McLean-McKay, de l'ACFC, ont discuté des moyens que les participants peuvent utiliser pour gagner en confiance et améliorer leurs aptitudes pour ce qui est d'appliquer des méthodes de mesure et d'évaluation à leurs programmes.



Dilip Soman, Université de Toronto

Bruno Levesque, de l'ACFC, a expliqué que la recherche menée par l'Agence a révélé que le manque de confiance est un obstacle majeur qui empêche les consommateurs de prendre de bonnes décisions financières. S'appuyant sur cette constatation, l'ACFC travaille à peaufiner ses approches relativement aux interventions en matière de littératie financière.

“ Nous rencontrons des problèmes en tant que société lorsque nous concevons des produits, des programmes et des processus pour des gens que nous prenons pour des économistes alors qu'en réalité, les vrais consommateurs sont des personnes humaines. Nous devrions tenir pour acquis que les gens ne cherchent pas à calculer la valeur actuelle nette lorsqu'ils prennent de simples décisions dans leur vie quotidienne. Ainsi, lorsqu'il s'agit de programmes de littératie financière, il est vraiment important de réaliser des évaluations et des expériences rigoureuses afin de savoir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. ”

Dilip Soman, Université de Toronto

Au cours d'une table ronde, des experts ont fait part de leurs expériences récentes au chapitre de l'utilisation des conclusions de recherche pour façonner la conception de programme, et ont souligné les résultats positifs obtenus à ce jour.

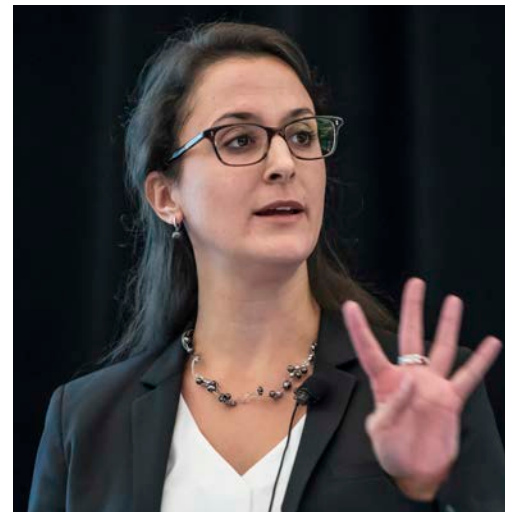
Le Plan national de recherche sur la littératie financière de l'ACFC, lancé en 2016, est conçu pour centrer les efforts des chercheurs et améliorer la coordination entre eux de manière à générer des données empiriques pouvant guider la mise au point d'interventions plus avisées, mieux ciblées et plus efficaces dans le domaine de la littératie financière.

La recherche à l'échelle internationale montre qu'il y a un lien entre la littératie financière et le comportement financier

L'éducation financière a-t-elle une incidence réelle sur la littératie financière et sur le comportement financier?

Oui! Bien que les opinions varient quant à l'importance de l'influence qu'a l'éducation financière, un présentateur a cité d'importants travaux de recherche réalisés à l'échelle internationale qui démontrent son incidence positive. Andrea Hasler, du Global Financial Literacy Excellence Center, a fait part des conclusions de diverses enquêtes menées dans le monde qui indiquent que la littératie financière est un facteur déterminant du comportement financier.

Mme Hasler a soutenu que la littératie financière était essentielle pour la sécurité financière à la retraite, entre autres, et que nous pouvons en trouver des preuves concrètes partout dans le monde. Elle a cité des données tirées d'un sondage réalisé auprès de la Réserve fédérale des États-Unis à titre d'exemple. Les résultats ont révélé que les employés ayant un haut niveau de littératie financière étaient les plus susceptibles de participer aux régimes de retraite parrainés par leur employeur et d'y contribuer, réalisaient des rendements plus élevés sur leurs investissements, disposaient de portefeuilles plus diversifiés et étaient moins susceptibles d'encourir des frais et des droits élevés pour leurs produits.



Andrea Hasler, Global Financial Literacy Excellence Center

L'effet de village : la collaboration demeure cruciale

La collaboration joue un rôle clé dans les mandats de l'ACFC et de la chef du développement de la littératie financière. Lors de la Conférence de 2017, les délégués et les présentateurs ont tous convenu que la collaboration demeurerait toujours essentielle.

On a pu voir de nombreux exemples de travail d'équipe durant la Conférence; mentionnons les partenariats fructueux qu'ont fait connaître les présentateurs et l'esprit collégial qui animait les délégués. Au fil des ans, la communauté de la

littératie financière est devenue plus unie, moins fragmentée, ce qui a favorisé une collaboration intersectorielle et intrasectorielle remarquable. Cette évolution est la marque d'un domaine qui arrive à pleine maturité.

Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière, a indiqué que la collaboration était essentielle pour réaliser la vision globale de la Stratégie nationale pour la littératie financière, et que les intervenants avaient répondu à l'appel en formant divers types d'alliances en vue d'aider les Canadiens à maîtriser la gestion de l'argent.

Les nombreux réseaux régionaux de littératie financière, qui se sont formés au cours des dernières années et qui représentent plus de 530 organisations et personnes dans l'ensemble du pays, sont des modèles exemplaires d'efforts de groupe. Ces réseaux se sont constitués de manière différente et selon diverses structures, mais ils partagent tous la philosophie selon laquelle l'union fait la force. Des représentants de quatre réseaux ont participé à une table ronde mettant en valeur leurs efforts.

“ *Notre directeur administratif nous dit souvent : si vous voulez faire vite, agissez seul, mais si vous voulez aller loin, travaillez en groupe. Je crois vraiment que c'est ce que nous tentons de faire grâce à notre collaboration. L'établissement d'un tel partenariat prend beaucoup de temps; il faut rallier les intervenants des différentes organisations à la cause commune, non pas se contenter de l'assentiment d'un seul employé passionné, mais avoir l'engagement des gestionnaires et des dirigeants.* ”

Dean Estrella,
Calgary Financial Empowerment Collaborative

“ *De nombreux organismes au Québec offrent de l'éducation financière, de sorte que nous avons eu l'idée de créer un réseau afin de promouvoir leurs outils. Un réseau aide à créer des liens et d'excellentes occasions pour les organismes communautaires. Nous encourageons nos partenaires à travailler ensemble, en se rassemblant autour de la stratégie d'éducation financière du Québec.* ”

Camille Beaudoin,
Réseau québécois des spécialistes en éducation financière



De gauche à droite – Camille Beaudoin, Réseau québécois des spécialistes en éducation financière, Althea Arsenault, Réseau d'éducation financière du Nouveau-Brunswick, Dean Estrella, Calgary Financial Empowerment Collaborative et Ainsley Cunningham, Manitoba Financial Literacy Forum.

L'art de l'adaptation : le contexte est important

Lorsqu'il est question d'améliorer la littératie financière, de nombreux conférenciers et participants ont convenu que « le contexte est important ». La capacité d'apprentissage des personnes dépend souvent de leur situation personnelle — soit de leur environnement socioéconomique et de facteurs intrinsèques comme la motivation et l'émotion — ainsi que de la façon dont l'information est présentée.

Les programmes et les services d'éducation financière doivent donc être adaptés au contexte et aux besoins propres à chaque groupe. Cela a été mis en évidence durant les trois séances en atelier qui ont porté sur la manière de répondre aux besoins des Canadiens à faible revenu, des Autochtones et des jeunes.

Mme Carlana Lindeman, de l'Initiative de la famille Martin, a souligné l'importance des partenariats avec les peuples autochtones pour comprendre la diversité des étudiants des Premières Nations et des étudiants métis et inuits au Canada et pour adapter les initiatives à leur intention. En se fondant sur des méthodes

éducatives ancrées dans les cultures autochtones et la recherche, elle a expliqué comment son organisation a adapté plusieurs de ses programmes aux besoins particuliers des Autochtones.

En se penchant sur les solutions pour les Canadiens à faible revenu, Carlen Scheyk, de Momentum, a décrit les programmes d'épargne à contrepartie ou programmes de comptes de perfectionnement individuels comme étant des voies pour sortir de la pauvreté. Ces stratégies génératrices d'actifs aident les personnes à faible revenu à économiser et à investir pour améliorer leur situation, en orientant leur comportement de manière subtile. Les participants aux programmes suivent des cours d'éducation financière et peuvent recevoir des conseils financiers sur la manière d'épargner de façon efficace et sur les pratiques de gestion de l'argent.

Pour ce qui est d'éduquer les jeunes Canadiens à propos des questions d'argent, Rhiannon Traill, du Junior Economic Club of Canada, a soutenu que nous faisons fausse route dans notre approche

après des jeunes qui sont confrontés à de nombreux obstacles, car souvent nous ignorons la dimension émotionnelle de leur situation et les réalités auxquelles ils doivent faire face à la maison. Elle a affirmé que nous devons comprendre où en sont les gens quand ils commencent. Nous devons établir une relation positive à l'argent avant de pouvoir passer à la présentation de toutes les règles et de tous les produits financiers.

“ *Les solutions efficaces que nous avons trouvées en travaillant avec les clients à faible revenu à l'établissement d'un budget et à d'autres questions d'argent s'inscrivent dans une approche qui va au-delà des chiffres. Il ne suffit pas de posséder seulement les connaissances; il faut être capable de comprendre le contexte et de savoir ce qui serait nécessaire pour entraîner un changement comportemental. Il faut donc comprendre les habitudes et les attitudes enracinées ainsi que les bizarreries de la nature humaine qui nous amènent à faire des choix irrationnels dans nos décisions financières.* ”

Sally Massey-Wiebe,
Community Financial Counselling Services

L'art de la démonstration : l'apprentissage expérientiel prend de l'essor

Un autre thème récurrent durant la Conférence — étayé par un grand nombre d'études — est la valeur de l'apprentissage fondé sur l'expérience en littératie financière.

De plus en plus, les intervenants en littératie financière reconnaissent que cette approche est un excellent moyen d'aider les personnes à retenir l'information, à appliquer les leçons financières qu'ils apprennent au moyen d'exemples et à réaliser des changements de comportement durables. La valeur de cette approche est de plus en plus confirmée par les résultats des évaluations.

Les représentants de diverses organisations ont indiqué qu'ils avaient adapté leurs stratégies pour se concentrer davantage sur l'apprentissage pratique. Les stratégies cherchent à mobiliser les participants pour qu'ils acquièrent des compétences financières par le biais d'un encadrement individuel et de simulations



De gauche à droite – Dilip Soman, Université de Toronto, Michael Collins, Université du Wisconsin et Bettina Schneider, Université des Premières Nations du Canada



De gauche à droite – Elizabeth Mulholland, Prospérité Canada, Jose Jaime Guerrero, Family Services of Greater Vancouver, Sally Massey-Wiebe, Community Financial Counselling Services et Carlen Scheyk, Momentum

de la vie courante, de jeux ou d'exercices qui créent un espace propice à l'apprentissage. Les conférenciers ont fourni d'excellents exemples d'éducation expérientielle dans le cadre de diverses séances :

“ *Une autre façon de faire avancer les choses est d'accroître l'accès à l'encadrement. Lorsqu'une personne est malade, elle n'a pas besoin d'un manuel, elle a besoin d'un médecin. De même, lorsqu'une personne se débat pour payer ses factures ou croule sous les dettes, la dernière chose qui peut lui être utile est un dépliant qui lui montre comment établir un budget. Elle n'a pas besoin d'aller consulter un site Web pour savoir comment rembourser ses dettes. Ces personnes ont besoin d'aide personnalisée, et pas seulement d'éducation, pour surmonter les obstacles complexes qui les empêchent d'accéder à la sécurité financière.* ”

Carlen Scheyk, Momentum

Bettina Schneider, de la First Nations University of Canada, a décrit un cours culturellement adapté qu'elle a créé et intitulé Financial Empowerment, grâce auquel les étudiants autochtones se familiarisent avec les questions d'ordre financier dans le cadre d'un apprentissage expérientiel, notamment par la gestion d'un magasin en ligne. Les premiers résultats sont très prometteurs : la plupart des étudiants ont indiqué que le cours avait

amélioré leur prise de décision sur le plan financier, de même que leur confiance et leur processus d'établissement d'objectifs.

“ *Si l'on veut parler d'approches qui fonctionnent, nous avons constaté que l'expérience était la chose la plus importante. Lorsque nous permettons aux gens d'expérimenter l'effet bénéfique de l'épargne et lorsque nous les mettons en contact avec les possibilités d'épargner, cela leur permet de gagner en autonomie.* ”

Jose Jaime Guerrero, Family Services of Greater Vancouver

Lucas Stone, de l'organisme E4C, a souligné que dans le cas des personnes vivant dans la pauvreté, les données indiquent que les interventions expérientielles en matière de finances, comme l'encadrement financier, les séances d'information fiscale et le soutien pour l'accès aux services bancaires, sont des stratégies importantes qui ont aidé à accroître la confiance de ces personnes dans leurs rapports avec le système financier.

Michael Collins, de l'Université du Wisconsin, a abordé les résultats positifs engendrés par My Classroom Economy, un système économique simulé dans le cadre duquel les étudiants se voient attribuer des emplois, gagnent de l'argent et prennent des décisions en matière d'épargne, de dépenses et d'établissement d'un budget. Parmi les incidences moyennes observées, il faut noter que les étudiants participants sont plus enclins à entreprendre la gestion de leurs finances à l'extérieur de l'école et à parler d'argent à la maison.

“ *Les gens qui vivent dans les réserves ne parlent pas de concepts comme la planification de la retraite. Nous avons une approche différente en matière de patrimoine financier. Notre culture est axée sur le territoire et les eaux. Nous devons modifier le langage que nous utilisons pour que la littératie financière signifie vraiment quelque chose pour ces personnes.* ”

**Shannin Metatawabin,
Association nationale des sociétés autochtones
de financement**

En outre, il a été souligné que des techniques éducatives plus traditionnelles, comme les brochures, les livres pratiques sur la gestion des finances et les sites Web, ont encore leur importance. Cela s'explique parce qu'en matière d'apprentissage, il

n'y a pas de recette universelle. Les gens ont des styles d'apprentissage différents et la clé consiste à savoir quelles approches sont les plus efficaces pour chaque public cible ou chaque personne visée.

L'art de l'innovation : allier technologie et pertinence

Comment nos services peuvent-ils être pertinents et attrayants pour une population qui vit de plus en plus dans un monde numérique? Comment pouvons-nous tirer le meilleur parti possible de la prochaine génération de technologies numériques pour qu'elles répondent aux besoins des Canadiens en matière de littératie financière?

Durant la Conférence, nous avons appris que les intervenants essayaient de plus en plus de nouvelles technologies et des approches créatives pour influencer sur le comportement des Canadiens et susciter chez eux de meilleures habitudes financières. Bien que les exemples cités diffèrent par leur présentation et leur approche, dans tous les cas l'objectif est d'utiliser la technologie de façon judicieuse pour atteindre le public cible.

Durant un atelier présenté avant la Conférence, Ellis Westwood, de Hill+Knowlton Strategies, a présenté aux délégués différentes stratégies de marketing numérique et social — comme l'utilisation de blogues, de bulletins d'information en ligne et d'annonces Facebook — et a donné son avis sur l'efficacité de chacune de ces stratégies pour nouer des liens avec les consommateurs.

En séance plénière, Susanne Cookson, de BestLifeRewarded Innovations, a expliqué comment sa compagnie avait eu recours à la technologie pour créer un conseiller automatisé en santé financière que tous les Canadiens peuvent utiliser, peu importe où ils vivent.

Pour relever le défi que constitue l'ennui suscité par la littératie financière chez bien des gens, Marissa Sollows, de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick, a décrit le recours par son organisation

au jeu, sous la forme d'un jeu-questionnaire en ligne qui comprend des questions quotidiennes sur la littératie financière, ainsi que des récompenses, des défis et des tableaux de classement.

Andreas Souvaliotis, de CARROT Insights, a expliqué que sa compagnie avait tiré parti de deux des plus grandes dépendances sociales des Canadiens — les téléphones intelligents et les primes de fidélité —



De gauche à droite – Susanne Cookson, BestLifeRewarded Innovations, Marissa Sollows, Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick, Andreas Souvaliotis, CARROT Insights et Alfred Yang, Finnovate.io

pour créer une application mobile qui, au moyen de petits incitatifs, motive les gens à adopter des comportements plus sains.

Jérémie Ryan, de l'ACFC, a souligné que l'approche de l'Agence consiste à adopter l'innovation et la technologie lorsque cela est approprié. Par exemple, l'ACFC utilise deux applications mobiles novatrices pour diriger des interventions en matière de littératie financière : l'application Petit CHANGEment, qui encourage les comportements d'épargne et l'établissement d'objectifs financiers, et l'application Carotte Points Santé, qui sert à promouvoir la budgétisation, l'une des pierres angulaires d'une meilleure littératie financière.

Les participants ont tous convenu que les voies de communication traditionnelles, comme les imprimés, étaient encore nécessaires pour joindre certaines

personnes. Selon les intervenants, l'une des limites des documents imprimés réside dans le fait qu'on ignore qui lit les documents et ce que les lecteurs en retirent. Alfred Yang, de Finnovate.io, a affirmé que c'est là que la technologie se distingue vraiment : elle offre une capacité inégalée pour ce qui est de traiter des données et d'en tirer des renseignements détaillés sur les besoins particuliers des consommateurs, y compris au moyen de leurs conversations virtuelles.

“ *La plupart de nos publics ont accès à cette information au moyen de la technologie sous diverses formes. Nous devons donc aller à leur rencontre en utilisant ces diverses formes de technologie pour présenter l'information.* ”

Marissa Sollows, Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick

Recours au milieu de travail pour joindre les adultes canadiens

L'anxiété liée aux problèmes financiers est l'un des facteurs de stress les plus importants pour la plupart des Canadiens, ce qui en fait un problème qui concerne non seulement les gens dans leur vie personnelle, mais aussi les employeurs. Les inquiétudes au sujet des finances personnelles peuvent nuire au rendement des employés, entraîner de l'absentéisme et avoir une incidence sur les résultats de l'organisation ou de l'entreprise.

Les employeurs qui offrent de l'éducation financière en milieu de travail aident leurs employés à faire face à ce stress, ce qui se traduit souvent par un meilleur moral et une productivité accrue. En améliorant leur littératie financière, les employés seront davantage en mesure de gérer leurs dettes, d'épargner pour les imprévus et de planifier en vue de leur retraite.

Ce sujet est ressorti à plusieurs reprises durant la Conférence et était le thème d'une séance plénière dirigée par Susan Murray, de l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes. Durant la séance, des participants au groupe de travail de l'ACFC sur les milieux de travail ont partagé des

résultats de recherche ainsi que leurs connaissances et leurs pratiques exemplaires en vue de mobiliser les organisations à propos de ce sujet.

Mack Rogers, d'ABC Alpha pour la Vie Canada, a présenté un cadre pour aborder la littératie financière en milieu de travail, a mentionné des facteurs importants pour mobiliser les employeurs et a recommandé une approche fondée sur la recherche menée par son organisation afin de mettre en place des programmes de bien-être financier.

Doretta Thompson, de CPA Canada, a indiqué que les séances d'information d'une heure et les déjeuners-causeries, entre autres pratiques éprouvées, étaient des moyens très efficaces de mobiliser les employés à l'égard de la littératie

financière. Patricia White, de Conseil en crédit du Canada, a observé pour sa part que la présence d'un champion ou d'un coordonnateur au travail permettait de rallier les troupes et qu'il était important d'offrir des incitatifs pour assurer la participation aux séances.

“ Grâce à notre engagement et à notre patience en tant qu'employeur, nous avons remarqué que les programmes qui étaient en place depuis au moins six ans étaient les plus fructueux. Il y a donc beaucoup d'avantages à poursuivre notre travail et à le renforcer. ”

Patricia White, Conseil en crédit du Canada

Laura Higgins, de l'Australian Securities and Investments Commission, a indiqué que son organisation avait connu beaucoup de succès dans le renforcement de la capacité financière des enseignants en offrant à ces derniers des activités de perfectionnement professionnel et des ressources pédagogiques.

Durant la séance du groupe d'experts et les autres séances, il a été suggéré d'envisager la littératie financière en milieu de travail en tenant compte de l'ensemble de la personne, dans le cadre d'un plan de vie global qui comprend le bien-être mental et physique.

Les Canadiens sur le marché du travail : situation financière actuelle

En soulignant la nécessité de campagnes de littératie financière en milieu de travail, Janice MacLellan, de l'Association canadienne de la paie, a fait part des principaux résultats du sondage de 2017 de l'Association, qui portait sur les travailleurs canadiens :

- **47 %** des travailleurs canadiens subsistent d'un chèque de paie à l'autre.
- **35 %** d'entre eux se sentent écrasés par les dettes.
- **74 %** d'entre eux ont économisé seulement le quart ou moins du montant dont ils estiment avoir besoin pour leur retraite.
- **46 %** d'entre eux disent qu'ils devront travailler plus longtemps qu'ils ne l'avaient prévu il y a cinq ans.
- Pour la première fois dans les neuf ans de la réalisation du sondage par l'Association, les prêts hypothécaires passent avant les soldes de cartes de crédit en tant que dette la plus difficile à rembourser.



De gauche à droite – Susan Murray, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes Inc., Laura Higgins, Australian Securities and Investments Commission, Janice MacLellan, L'Association canadienne de la paie, Mack Rogers, ABC Alpha pour la Vie Canada, Doretta Thompson, CPA Canada et Patricia White, Conseil en crédit du Canada

Vers un avenir de santé financière

La conférencière qui a prononcé l’allocution de clôture, Nancy Castillo, du Center for Financial Services Innovation, a conclu la Conférence en traitant d’un thème qui a été abondamment abordé dans les débats qui se sont déroulés au cours des trois jours, soit le lien entre la santé financière et la santé en général.

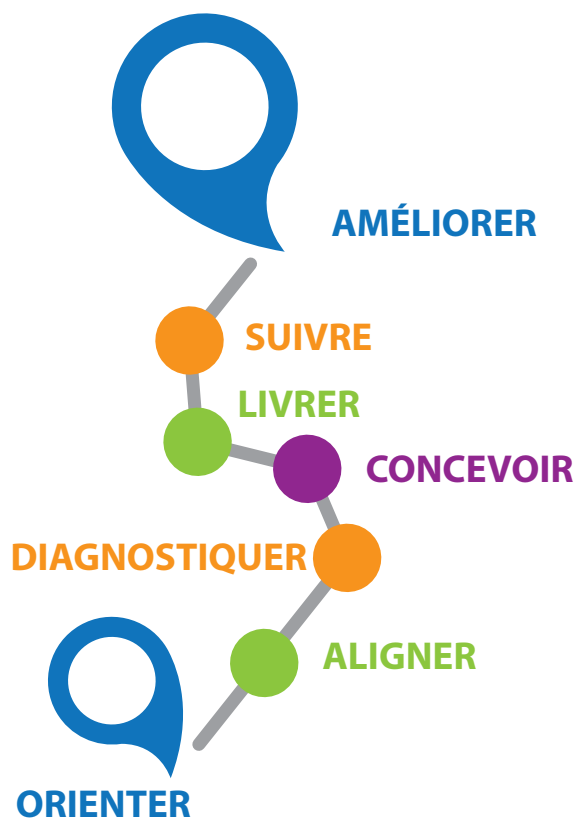
Elle a cité des données financières tirées de l’étude novatrice Financial Diaries menée aux États-Unis, réalisée au moyen d’une plateforme de recherche qu’elle a dirigée et qui a permis de suivre 235 ménages à faible et à moyen revenu sur une période d’un an. L’étude a permis d’obtenir des connaissances utiles sur la façon dont les gens dépensent, épargnent et planifient et a fait ressortir des occasions d’améliorer leur vie financière.

Mme Castillo a expliqué qu’investir dans la santé financière est une approche judicieuse sur le plan commercial pour les entreprises nord-américaines. Compte tenu des nombreux avantages liés à l’amélioration de la santé des employés, notamment un meilleur rendement et un meilleur moral, elle a affirmé que les entreprises et leurs clients prospèrent quand les employés prospèrent.



Nancy Castillo, Centre for Financial Services Innovation

Le chemin vers la santé financière



Activités spéciales

Séances en table ronde — Bâtissons l’avenir

Animés d’un véritable sentiment de camaraderie, les délégués ont participé avec enthousiasme aux discussions en table ronde et ont organisé des séances de remue méninges avec leurs pairs pour cerner des stratégies et des tactiques qui permettraient de favoriser un meilleur avenir financier pour les groupes prioritaires au Canada.

Le premier jour, les participants ont assisté à l’une des trois séances en petits groupes simultanées axées sur trois publics cibles en particulier :

- **Autonomisation financière (pour les Canadiens à faible revenu) :** Ce groupe comprenait les cinq champions du projet national d’autonomisation financière de Prospérité Canada, qui ont discuté du succès de leurs organisations respectives ainsi que des apprentissages et des défis associés à l’amélioration du bien-être financier des Canadiens à faible revenu.
- **Littératie financière pour les jeunes :** En se fondant sur les résultats de la consultation menée en 2014 par l’ACFC, qui soulignent l’importance de commencer à enseigner la littératie financière dès l’enfance, ce groupe a partagé les connaissances acquises par quatre organisations et les connaissances d’un journaliste canadien spécialisé en finances personnelles.
- **Littératie financière pour les peuples autochtones :** Les dirigeants de trois organismes autochtones et d’une fondation servant les Autochtones ont présenté les faits saillants de programmes et d’initiatives destinés aux peuples autochtones et ont signalé l’obtention de résultats positifs.

Chaque séance en petits groupes se déroulait de façon similaire : un groupe d’experts, avec la participation de l’auditoire, présentait les programmes et les ressources établis, ainsi que les



pratiques exemplaires et les apprentissages qui pouvaient en être tirés. La présentation des experts était suivie de discussions en tables rondes visant à cerner les lacunes et les défis persistants et à trouver des façons d’y faire face. Les discussions des

participants ont été fructueuses et constructives et ont permis de dégager plusieurs thèmes communs et des solutions précises — dont un échantillon est présenté dans les pages qui suivent.

Séances en tables rondes — Rétroaction des délégués

Exemples d'idées suggérées par les délégués			
Séances en petits groupes :	Canadiens à faible revenu	Jeunes	Peuples autochtones thèmes communs
Dans toutes les régions du Canada, continuer de se concentrer sur la littératie financière dès le jeune âge, en intégrant des apprentissages expérientiels à l'école et à la maison pour les enfants et leurs parents.	Les parents et les enseignants doivent faire des efforts pour reconnaître la dimension émotionnelle des discussions familiales sur les finances et les biens — et ils ont besoin de soutien à cet égard.	Élargir le rôle des parents. Offrir des cours s'adressant à la fois aux parents et à leurs enfants.	Mobiliser les jeunes en ayant recours à des méthodes adaptées sur le plan culturel, à la technologie et à des mentors dans la communauté.
Faire participer toutes les administrations responsables pour assurer une plus grande uniformité relativement à l'inclusion et à la qualité du contenu de littératie financière, ainsi qu'à la prestation des programmes, de la maternelle aux niveaux secondaire et postsecondaire.	Collaboration fédérale-provinciale-territoriale pour la recherche et la mesure des acquis en littératie financière.	Normaliser les programmes au Canada et au sein des administrations responsables.	Les organisations autochtones et les organismes de littératie financière doivent établir, en collaboration, une stratégie de mobilisation des Autochtones en matière de littératie financière.
Se concentrer sur la formation, le soutien et les compétences des enseignants, des formateurs et des mentors en littératie financière.	Promouvoir l'adoption d'approches plus normalisées en matière d'encadrement pour la littératie financière et travailler en vue d'établir des qualifications communes.	Évaluer et améliorer la formation en littératie financière des enseignants dans les facultés d'éducation canadiennes.	Adopter l'approche de formation des formateurs et établir le mentorat nécessaire pour l'apprentissage communautaire (plutôt que d'avoir recours à des ressources externes).
Présenter l'importance de la littératie financière de manière plus globale; intégrer la littératie financière à d'autres services et se concentrer sur les changements de comportement.	Intégrer la compréhension de la littératie financière dans d'autres professions (p. ex. les services de santé et les services sociaux).	Utilisation intelligente de la technologie pour accroître la pertinence de la littératie financière. Un changement de culture doit se faire pour relever le défi du consumérisme en vue de bâtir un Canada compétent en matière financière.	La littératie financière doit faire partie d'une stratégie socioéconomique intégrée plus vaste pour les communautés autochtones.

Exemples d'idées suggérées par les délégués			
Séances en petits groupes :	Canadiens à faible revenu	Jeunes	Peuples autochtones thèmes communs
Promouvoir l'inclusion et faire progresser les approches adaptées sur le plan culturel.	Créer des programmes qui répondent aux besoins particuliers des différents groupes démographiques en se fondant sur la recherche intersectorielle (p. ex. peuples autochtones, nouveaux arrivants).	Avoir recours à des modèles et à des histoires qui sont pertinents pour les jeunes autochtones (influenceurs, athlètes, jeux).	Avoir recours à du marketing créatif qui permet aux peuples autochtones de se reconnaître dans les programmes et les initiatives.
Réaliser des interventions ciblées en matière de littératie financière auprès des Canadiens vulnérables et à faible revenu.	Encourager le secteur des services financiers à mieux répondre aux besoins des Canadiens à faible revenu. Le gouvernement doit adapter ou créer des programmes pour les groupes à faible revenu.	Mettre en place des politiques et des règlements pour empêcher certains fournisseurs de services financiers de cibler de manière abusive les groupes à faible revenu et vulnérables. Le gouvernement et les institutions financières doivent accorder davantage de financement aux entreprises sociales.	Le développement économique et l'accès aux capitaux pour les peuples autochtones sont essentiels pour assurer la littératie financière (« La littératie financière est un moyen d'atteindre un but, et non le but en soi. ») Accroître le nombre d'Autochtones qui se prévalent des crédits d'impôt et des avantages fiscaux.
Promouvoir une meilleure collaboration avec le secteur des services financiers et les employeurs pour faire progresser la littératie financière.	Le secteur des services financiers et les employeurs doivent créer des initiatives offrant des incitatifs à l'épargne aux employés. Des incitatifs à la création d'actifs sont nécessaires pour les gens de toutes les catégories de revenu, et non seulement les populations à faible revenu.	Le secteur des services financiers doit fournir des ressources en littératie financière aux parents pour qu'ils aident leurs enfants lorsqu'ils passent des études secondaires au niveau postsecondaire ou au marché du travail.	Les communautés autochtones ont un besoin urgent de capitaux pour assurer le développement économique. Faciliter l'accès aux services bancaires pour les peuples autochtones (p. ex. prêt accordé en fonction de l'intégrité personnelle, comptes d'épargne communautaires).
Besoin d'améliorer l'accessibilité et le partage des ressources et de la documentation en matière de littératie financière en utilisant la technologie de manière plus efficace.	Portails et centres de partage des connaissances, y compris pour les personnes participant à la prestation des programmes de littératie financière.	Améliorer la facilité de navigation sur le site Web de l'ACFC, particulièrement pour les jeunes.	Créer un portail national de ressources de littératie financière que les peuples autochtones peuvent adapter.

Exposition sur la littératie financière

Durant les pauses de réseautage, les délégués ont visité l'exposition de la Conférence pour se renseigner au sujet des derniers travaux de recherche et initiatives réalisés par diverses organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif.



Un moment mémorable – De jeunes Canadiens s’engagent

De nombreux jeunes Canadiens tracent leur propre voie pour améliorer les connaissances financières de leurs pairs. L’ACFC a eu le plaisir d’inviter certains d’entre eux à présenter leur projet de littératie financière.

Un grand merci à l’initiative PennyDrops de l’Université McGill, aux gagnants du concours Parlons argent avec nos enfants (de Montréal) et à tous les jeunes qui ont participé à la Conférence cette année.



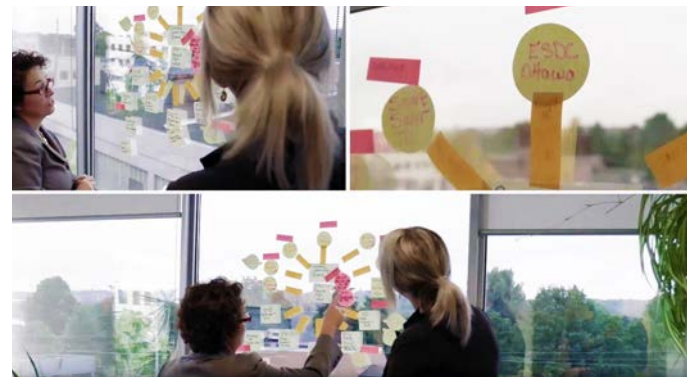
Mesurer les progrès en parlant de réussites

L’ACFC a présenté quatre courtes vidéos portant sur des réussites pour mettre en évidence des ressources et des outils efficaces ainsi que des approches novatrices qui aident les Canadiens et inspirent les intervenants du domaine.

Autonomisation des femmes : littératie financière pour les femmes autochtones



Solutions créatives : les petits changements sont importants



Innovation : trouver de nouveaux moyens pour mobiliser les jeunes



Établir des liens : les réseaux de littératie financière au Canada





Le maître de cérémonie, James Cunningham, a connu un franc succès auprès des participants, ajoutant plaisir et humour au processus.



Flore-Anne Messy de l'Organisation de coopération et de développement économiques était la conférencière à la réception de bienvenue.



Aîné Otsitsakenra Patton a prononcé un discours de bienvenue des plus émouvants pour honorer et reconnaître le territoire traditionnel des Autochtones.



Médaillé d'or olympique et conférencier principal, Alexandre Bilodeau, a parlé des réalités financières auxquelles sont confrontés les athlètes canadiens.

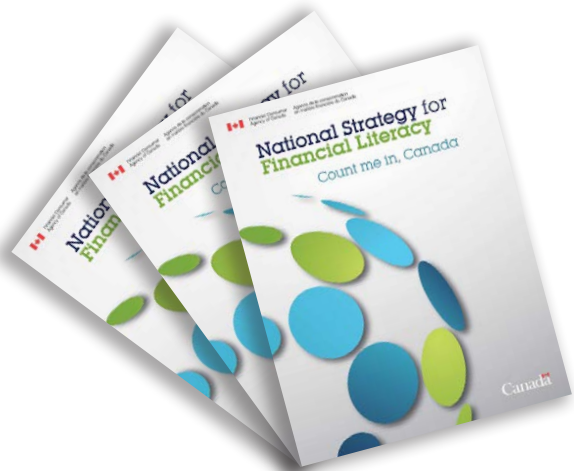


Pour la première fois cette année, l'ACFC a donné des ateliers avant la conférence, qui ont été bien accueillis par les délégués. J. Bradley Cousins, de l'Université d'Ottawa, a dirigé un atelier intitulé : démystifier l'évaluation des programmes.



Ellis Westwood, Hill+Knowlton Strategies, a aussi dirigé un atelier avant la conférence qui était intitulé : les secrets du marketing numérique.

Restez à l'affût



Stratégie nationale pour la littératie financière

Aidez-nous à promouvoir et à soutenir les objectifs de la stratégie.



Plan national de recherche

Contribuez au Plan national de recherche sur la littératie financière.

L'ACFC est à la recherche de partenaires de recherche et de bailleurs de fonds pour des projets à venir.

#MLF

Novembre est le Mois de la littératie financière

Participez au prochain Mois de la littératie financière.



Base de données canadienne sur la littératie financière

Publiez vos ressources, vos outils et vos activités et faites la promotion de la Base de données au sein de vos réseaux.



Abonnez-vous au bulletin de la littératie financière

Restez au fait des dernières nouvelles et des activités qui se déroulent dans l'ensemble du pays.

Annexe

Programme de la Conférence

Préconférence - Le mercredi 1er novembre

14 h à 16 h

Atelier A : Démystifions l'évaluation des programmes

Facilitateurs :

- J. Bradley Cousins, Université d'Ottawa
- Marcie McLean-McKay, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Atelier B : Les secrets du marketing numérique

Facilitateur :

- Ellis Westwood, Hill+Knowlton Strategies

17 h à 19 h

Réception de bienvenue et inscriptions

Profitez de la musique en direct, écoutez des conférenciers invités du Canada et d'ailleurs, faites du réseautage avec des pairs de l'industrie et créez de nouveaux liens. Notre réception de bienvenue comprend également une présentation et une exposition sur de jeunes Canadiens remarquables qui sortent des sentiers battus pour améliorer la littératie financière.
JeunesseEnrichie

Jour 1 - Le jeudi 2 novembre

8 h 45 à 9 h 30

Ouverture de la conférence

- Cérémonie d'ouverture autochtone

Mot de bienvenue

- Lucie Tedesco, commissaire, Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière, Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Conférenciers invités

9 h 30 à 10 h 10

Prenez le contrôle de vos finances, osez rêver grand

Conférencier principal d'ouverture : Alexandre Bilodeau

Introduction : Joy Thomas, Comptables professionnels agréés du Canada

10 h 10 à 10 h 50

Pause de réseautage et exposition sur la littératie financière

10 h 50 à 12 h 10

Séance plénière : Traduire les résultats de recherche en actions : histoires de réussite dans la prestation des programmes

Modérateur : Bruno Levesque, Agence de la consommation en matière financière du Canada

Experts :

- Michael Collins, Université du Wisconsin
- Bettina Schneider, First Nations University of Canada
- Dilip Soman, École de gestion Rotman, Université de Toronto

12 h 10 à 12 h 25	Conférencière invitée – Andrea Hasler Global Financial Literacy Excellence Center
12 h 25 à 13 h 30	Dîner de réseautage et exposition sur la littératie financière
13 h 30 à 14 h 45	Séance plénière L'union fait la force : Réseaux de littératie financière au Canada Modératrice : Jane Rooney, Agence de la consommation en matière financière du Canada Experts : <ul style="list-style-type: none">• Althea Arsenault, Réseau d'éducation financière du Nouveau-Brunswick• Camille Beaudoin, Réseau québécois des spécialistes en éducation financière• Ainsley Cunningham, Manitoba Financial Literacy Forum• Dean Estrella, Calgary Financial Empowerment Collaborative
14 h 45 à 15 h 15	Pause réseautage et exposition sur la littératie financière
15 h 15 à 16 h 55	Séances de groupe Séance A : Autonomisation financière Modératrice : Elizabeth Mulholland, Prospérité Canada Experts : <ul style="list-style-type: none">• Jose Jaime Guerrero, Family Services of Greater Vancouver• Sally Massey-Wiebe, Community Financial Counselling Services• Carlen Scheyk, Momentum• Lucas Stone, E4C• Isabelle Thibeault, Union des consommateurs Séance B : Littératie financière pour les jeunes Modérateur : Darren Hill, Jeunes entreprises de la Saskatchewan Experts : <ul style="list-style-type: none">• Rob Carrick, The Globe and Mail• Jared Penner, Child and Youth Finance International• Gary Rabbior, Fondation canadienne d'éducation économique• Rhiannon Traill, The Jr. Economic Club of Canada Séance C : Littératie financière pour les peuples autochtones Modérateur : Terry Goodtrack, AFOA Canada Experts : <ul style="list-style-type: none">• Dre. Carlana Lindeman, Initiative de la famille Martin• Shannin Metatawabin, Association nationale des sociétés autochtones de financement• Suzanne Trottier, Conseil de gestion financière des Premières nations
17 h à 19 h	Réception de réseautage

Jour 2 - Le vendredi 3 novembre

7 h 45 à 8 h 45	Déjeuner continental et exposition sur la littératie financière
8 h 45 à 9 h	Bienvenue à cette deuxième journée
9 h à 10 h 10	Séance plénière : Exploiter les innovations du marché pour le bien-être financier Modérateur : Jérémie Ryan, Agence de la consommation en matière financière du Canada Experts : <ul style="list-style-type: none">• Susanne Cookson, BestLifeRewarded Innovations• Marissa Sollows, Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick• Andreas Souvaliotis, CARROT Insights• Alfred Yang, Finnovate.io
10 h 10 à 10 h 40	Pause réseautage et exposition sur la littératie financière
10 h 40 à 11 h 50	Séance plénière : Bien-être financier des employés : la littératie financière en milieu de travail Modératrice : Susan Murray, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes Inc. Experts : <ul style="list-style-type: none">• Laura Higgins, Australian Securities and Investments Commission• Janice MacLellan, L'Association canadienne de la paie• Mack Rogers, ABC Alpha pour la Vie Canada• Doretta Thompson, CPA Canada• Patricia White, Conseil en crédit du Canada
11 h 50 à 12 h 20	L'avenir de la santé financière : de grandes idées, de grandes possibilités : Conférencière principale, clôture de la conférence Nancy Castillo, Center for Financial Services Innovation
12 h 20 à 12 h 35	Mot de clôture

Contactez Nous

 Site Web
canada.ca/litteratie-financiere

 Sans frais
1-866-461-3222

 Téléscripteur
1-866-914-6097

 facebook.com/ACFCan

 twitter.com/@ACFCan

 Joignez-nous sur LinkedIn

 youtube.com/ACFCan