



Agence de la consommation  
en matière financière du Canada

Financial Consumer  
Agency of Canada

# Rapport annuel

2019-2020





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, avenue Laurier Ouest,  
Ottawa ON  
K1R 1B9

[www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere)

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Finances Canada, 2019.

N° de cat. FC1F-PDF (PDF électronique, français)

ISSN : 1706-0540

This document is also available in English under the title: **Annual Report 2019-2020**

## Contents

Message de la commissaire	1	Protéger, surveiller et éduquer :	
L'ACFC en bref	2	le bilan de l'exercice	6
Communiquez avec nous	3	COVID-19 : « Un mandat, une équipe »	
Qui nous sommes : le mandat de		en action	12
l'ACFC et son rôle au sein du		Exigences en matière de rapports	
système financier canadien	4	prévues par la loi	13
Ce que nous faisons : nos responsabilités		Dépenses et ressources humaines	17
essentielles	4	Annexe A : Résultats en chiffres –	
Comment nous le faisons : une nouvelle		information sur le rendement pour	
raison d'être et une nouvelle orientation pour		2019-2020	18
l'ensemble de l'Agence	4		

# Message de la commissaire



Je suis heureuse de vous présenter le Rapport annuel 2019-2020 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Comme le montre ce rapport, l'ACFC a réalisé des progrès considérables au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers en s'acquittant de ses responsabilités essentielles, soit la surveillance des institutions financières sous réglementation fédérale et

l'amélioration de la littératie financière des Canadiens grâce à l'éducation et à la recherche.

Au cours de l'exercice 2019-2020, l'Agence a adopté un nouvel énoncé de mission, créé une nouvelle structure organisationnelle et recruté de nouveaux membres pour son équipe de haute direction afin de réaliser sa vision ambitieuse, qui est de faire de l'ACFC un chef de file et un innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

L'ACFC a continué de prendre appui sur ses solides assises pour se préparer à l'entrée en vigueur de modifications législatives qui renforcent la capacité de l'ACFC à protéger les consommateurs de produits et services financiers au moyen du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du gouvernement.

Les réalisations mises en lumière dans le présent rapport annuel comprennent les suivantes :

- Le Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés, un code de conduite visant à guider les banques dans la prestation de services aux aînés, a été publié. Je suis heureuse de vous annoncer que tous les membres de l'Association des banquiers canadiens y ont adhéré.
- Un rapport sur les procédures de traitement des plaintes des six plus grandes banques canadiennes et un rapport sur le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes, qui ont tous deux révélé des possibilités d'amélioration ainsi que des lacunes qui seront corrigées au moyen de mesures de surveillance, ont été publiés.
- Le Comité consultatif sur la protection des consommateurs a été renouvelé. Un processus pour les nouveaux membres ainsi qu'un mandat ont été établis. Ce comité a pour but d'obtenir des observations et des idées afin de comprendre les enjeux et les tendances qui façonnent le secteur financier du Canada et leur incidence sur les consommateurs.
- L'ACFC a fait de la recherche de pointe. Elle a notamment commandé pour la deuxième fois l'Enquête canadienne sur les capacités financières, dont les résultats lui ont permis d'améliorer ses propres ressources de littératie financière

et d'éducation des consommateurs. Ces ressources comprennent le nouveau Planificateur budgétaire – un outil mettant en application la science de l'introspection comportementale pour aider les Canadiens à prendre le contrôle de leurs finances.

- Une évaluation quinquennale externe du Programme de littératie financière a été menée, ce qui a permis de déterminer que le Programme a eu des effets positifs et remplit un besoin important, et que les principaux intervenants ont de hauts taux de satisfaction à son égard. Les résultats de cette évaluation orienteront les futurs programmes de littératie financière de l'ACFC.
- Sur le plan de l'expérimentation, plusieurs activités nouvelles et innovantes ont été réalisées. Celles-ci comprennent un projet pilote mené en collaboration avec le Seven Generations Education Institute et l'Initiative de la Famille Martin visant à fournir de l'éducation aux peuples autochtones du nord-ouest de l'Ontario pour améliorer leur littératie financière dont les résultats ont été prometteurs, de même qu'une initiative de littératie financière qui a aidé des employeurs à mettre en place des programmes de mieux-être financier pour leurs employés.

Vers la fin de l'exercice, l'Agence a réorienté ses activités en réponse à la pandémie de COVID-19. Compte tenu des répercussions de la pandémie sur les finances personnelles des Canadiens, le mandat de l'ACFC est plus important que jamais. Nous avons travaillé avec nos partenaires fédéraux et provinciaux, les institutions financières et les intervenants afin de soutenir et de protéger les consommateurs de produits et services financiers au cours de cette période sans précédent. Par exemple, l'Agence a lancé une page Web sur la COVID-19 à la mi-mars afin de fournir de l'information aux Canadiens sur la manière de gérer leurs finances lors d'une période difficile. Cette page a été visitée plus de 80 000 fois au cours de ses quatre premiers mois d'existence.

De plus, l'ACFC a surveillé les engagements pris par les banques et les autres entités réglementées pour aider les consommateurs touchés par la pandémie de COVID-19 à faire face aux difficultés financières auxquelles ils sont confrontés. Dès le début de la pandémie, nous avons encouragé les institutions financières à veiller à ce que les consommateurs puissent obtenir des services financiers à un coût raisonnable et en toute sécurité, comme la population canadienne s'y attend.

La protection des consommateurs de produits et services financiers est au cœur de notre mandat et de tout le travail de l'ACFC. Nos réalisations impressionnantes en 2019-2020 sont directement attribuables au travail acharné de l'équipe dévouée de l'Agence. Nous nous efforçons actuellement de réaliser les objectifs stratégiques et les cibles ambitieuses énoncés dans le Plan d'activités 2020-2021 de l'ACFC, tout en restant attentifs à l'évolution de la crise économique et sanitaire. Je suis convaincue que l'équipe de l'ACFC est bien placée pour faire fond sur les progrès que nous avons accomplis jusqu'à maintenant et se préparer à relever les défis de l'avenir.

Judith Robertson

Commissaire

## L'ACFC en bref



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



Son [mandat](#) est énoncé dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).



L'ACFC fait rapport tous les ans au Parlement, par l'entremise du ministre des Finances, concernant ses activités et le respect des mesures de protection des consommateurs par les institutions financières.



Au 31 mars 2020, elle surveillait les pratiques commerciales de

**372**  
[entités sous réglementation fédérale](#).



À la même date, l'ACFC comptait approximativement

**143**  
employés à temps plein.



Voici d'où provient le financement des activités de l'ACFC en 2019-2020 :

**25,5** millions de dollars perçus lors de l'évaluation des institutions financières, des exploitants de réseaux de cartes de paiement et des organismes externes de traitement des plaintes réglementés;

**5** millions de dollars venant du gouvernement fédéral.



### 372 entités réglementées (au mars 2020)

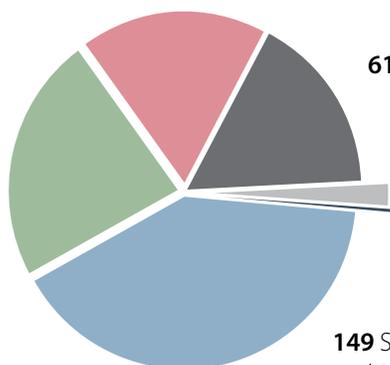
**67** Sociétés d'assurance-vie

**61** Sociétés de fiducie et de prêt

**7** Exploitants de réseaux de cartes de paiement

**2** Organismes externes de traitement des plaintes

**86** Banques



**149** Sociétés d'assurances multirisques

## Communiquez avec nous

<b>Site Web</b>	<a href="http://canada.ca">canada.ca</a>
<b>Téléphone (Centre des services aux consommateurs) sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada</b>	1-866-461-2232 613-960-4666
<b>ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes) sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada</b>	1-866-914-6097 613-947-7771
<b>Courriel</b>	<a href="mailto:info@acfc.gc.ca">info@acfc.gc.ca</a>
<b>Télécopieur sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada</b>	1-866-814-2224 613-941-1436
<b>Twitter</b>	@ACFCan
<b>YouTube</b>	FCACan/ACFCan
<b>Facebook</b>	FB.com/ACFCan
<b>Instagram</b>	acfc_can
<b>Adresse postale</b>	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

# Qui nous sommes : le mandat de l'ACFC et son rôle au sein du système financier canadien

Le système financier du Canada est l'un des plus sécuritaires et robustes du monde, ce qui est dû en partie à une [surveillance efficace du secteur financier](#) – un domaine dans lequel l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a un rôle essentiel à jouer. En tant que voix faisant autorité en ce qui a trait aux questions touchant la protection des consommateurs de produits et services financiers, l'ACFC fait partie intégrante de l'écosystème canadien de surveillance en matière financière. La protection des consommateurs est un enjeu important pour les Canadiens et elle renforce la confiance à l'égard du système financier canadien.

Le mandat de l'ACFC est de protéger les consommateurs en surveillant la conformité des institutions financières à leurs obligations en matière de pratiques commerciales aux termes des lois et règlements fédéraux, des codes de conduite auxquels elles adhèrent et de leurs engagements publics, ainsi que de :

- surveiller et évaluer les tendances et les enjeux qui pourraient avoir une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers;
- éduquer les Canadiens à propos de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières;
- contribuer à des initiatives qui renforcent la littératie financière des Canadiens en collaboration avec les intervenants.

## Ce que nous faisons : nos responsabilités essentielles

L'ACFC s'acquitte de son mandat en exerçant deux responsabilités essentielles :

- la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale;
- l'amélioration de la littératie financière des Canadiens grâce à la recherche et à l'éducation.

Grâce à sa solide assise de services internes de l'ACFC, l'Agence est en mesure d'exercer ces responsabilités essentielles et de réaliser ses priorités (vous trouverez de l'information sur le rendement de l'Agence en ce qui a trait à la mise en œuvre de ces responsabilités essentielles et des engagements énoncés dans le [Plan d'activités 2019–2020](#).)

## Comment nous le faisons : une nouvelle raison d'être et une nouvelle orientation pour l'ensemble de l'Agence

### Remaniement organisationnel

À l'automne 2019, l'ACFC a remanié sa [structure organisationnelle](#). Les fonctions essentielles qu'elle exerce dans le cadre de son mandat sont maintenant regroupées au sein de deux directions : la Direction de la surveillance et mise en application et la Direction de la recherche, des politiques et de l'éducation. Ce remaniement lui permet de mieux assumer les nouvelles obligations et les nouveaux pouvoirs découlant des modifications législatives qui ont été apportées à [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) et à la [Loi sur les banques](#). Cet ensemble de mesures collectivement désignées sous le nom de Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre) a reçu la sanction royale en décembre 2018. Grâce à sa nouvelle structure, l'ACFC est mieux en mesure d'être une voix faisant autorité au chapitre de la protection et de l'éducation des consommateurs de produits et services financiers.

## Mise à jour de l'énoncé de vision et de l'énoncé de mission

En 2019-2020, l'Agence a renouvelé son énoncé de vision et son énoncé de mission. Le nouvel énoncé de vision, « Être un chef de file et un innovateur en matière de protection des consommateurs de produits financiers », démontre comment l'Agence, en exerçant son rôle d'organisme de réglementation et d'éducateur, aide à protéger les consommateurs de produits et services financiers. La nouvelle philosophie organisationnelle de l'Agence, « Un mandat, une équipe », reflète cet objectif commun et vient à l'appui de la réalisation de celui-ci.

Le nouvel énoncé de mission de l'Agence – « Protéger, superviser, éduquer » – témoigne de l'engagement de celle-ci à :

- protéger les consommateurs de produits et services financiers;
- superviser les entités financières sous réglementation fédérale;
- éduquer les consommateurs de produits et services financiers afin de les aider à prendre des décisions éclairées et à améliorer leur littératie financière.

Ces énoncés montrent tous deux que l'ACFC s'efforce de trouver des moyens d'améliorer les résultats pour tous les consommateurs canadiens de produits et services financiers.

### NOTRE VISION

Être un **chef** de file et un **innovateur**  
en matière de protection des  
consommateurs de produits financiers

### NOTRE MISSION



**Protéger** les  
consommateurs  
de produits  
et services  
financiers.



**Superviser**  
des entités  
réglementées.



**Éduquer** les  
Canadiens et  
renforcer leurs  
connaissances  
financières.

# Protéger, superviser et éduquer : le bilan de l'exercice



## Mise en œuvre du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers

En 2018, le Parlement du Canada a adopté un projet de loi modifiant la *Loi sur les banques* afin de renforcer les dispositions relatives à la protection des consommateurs et du public en ce qui concerne l'administration des banques, les comportements commerciaux responsables, la divulgation et la transparence, ainsi que les recours. Ce projet de loi a également modifié la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière* afin de renforcer le mandat de l'Agence et de lui accorder des pouvoirs additionnels, y compris le pouvoir d'enjoindre aux banques de se conformer à leurs obligations législatives et le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires plus élevées. Certaines des dispositions qu'il contient sont entrées en vigueur le 30 avril 2020. Les autres dispositions entreront en vigueur progressivement parce qu'elles nécessitent la prise de règlements qui sont en train d'être rédigés et qu'il faut donner du temps à l'industrie et à l'ACFC pour se préparer à leur mise en œuvre. Ensemble, ces changements établiront une nouvelle norme en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. Ils renforcent le mandat qu'a l'ACFC de promouvoir, de surveiller et d'assurer la conformité des entités financières sous réglementation fédérale, et améliorent sa capacité de protéger les consommateurs de produits et services financiers et de leur donner des moyens pour agir.

Le ministère des Finances dirige la création des règlements qui doivent être pris pour mettre le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers en vigueur. Au cours de la dernière année, l'ACFC a consacré beaucoup de temps et d'efforts aux fins de sa mise en œuvre. Par exemple, l'Agence a lancé le Groupe de travail externe de la mise en œuvre du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, qui rassemble des membres de banques de diverses tailles et de différents modèles commerciaux. L'ACFC a travaillé avec ce groupe à l'élaboration d'un nouvel outil de signalement des plaintes. Qui plus est, un sous-groupe de travail ayant la mission de se concentrer sur les aspects technologiques de la protection des consommateurs de produits et services financiers a été mis sur pied. Grâce aux consultations continues de l'ACFC avec ce groupe, l'Agence a été en mesure de fournir une rétroaction ciblée sur des éléments de la mise en œuvre du Cadre, notamment dans des documents d'orientation. L'ACFC a communiqué cette rétroaction à l'industrie dans son ensemble, ce qui a fourni aux institutions financières des attentes claires en ce qui a trait à la conformité.

## Lancement du Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés

Les personnes âgées constituent un segment de la population canadienne en croissance rapide. Comme les Canadiens vivent plus longtemps, des changements à leur état de santé, à leur mobilité ou à leurs capacités cognitives peuvent avoir une incidence sur leur aptitude à effectuer des opérations bancaires. Dans son Énoncé économique de l'automne 2018, le ministre des Finances a demandé à l'ACFC de travailler avec les parties intéressées à l'élaboration d'un code pour protéger les aînés qui utilisent des produits et services bancaires. En réponse à cette demande, l'Agence a rédigé le [Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés](#) en étroite collaboration avec les banques, des groupes de défense des consommateurs, des porte-parole des aînés et la ministre des Aînés. En juillet 2019, tous les membres de l'Association des banquiers canadiens y ont adhéré. Depuis l'entrée en vigueur de certains principes du Code, les banques ont commencé à chercher des façons de réduire la probabilité que des préjudices financiers soient causés aux aînés, dont la prise en considération de leurs besoins lors de la fermeture de succursales.

## Rapport final sur le Sondage sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière de 2019

L'une des priorités de l'ACFC est de veiller à ce que les consommateurs connaissent leurs droits et responsabilités en matière financière. En mai 2019, l'Agence a publié le [rapport final sur le Sondage sur la sensibilisation des consommateurs à l'égard de leurs droits et responsabilités en matière financière de 2019](#). Le rapport visait à obtenir un portrait plus clair du niveau de connaissance et de sensibilisation des consommateurs à l'égard de certains de leurs droits et responsabilités en matière financière. Il avait également pour but de mettre en lumière les possibles lacunes au chapitre de la sensibilisation des consommateurs aux risques financiers cernés par l'ACFC dans le cadre de son examen de l'industrie sur les pratiques de vente des banques. Le sondage a révélé que les Canadiens sont les plus susceptibles de connaître leur droit de recevoir des renseignements faciles à comprendre sur les produits et services financiers et leur droit de fournir un consentement explicite en

ce qui a trait à certains produits et services bancaires, mais qu'ils sont moins susceptibles de comprendre les produits d'assurance solde de crédit. L'ACFC se sert maintenant de ces résultats pour :

- élaborer des conseils stratégiques sur les enjeux touchant les consommateurs de produits et services bancaires;
- produire du matériel éducatif;
- déterminer les possibles domaines de non-conformité afin de cibler ses activités de surveillance sur ceux-ci.

## Mobilisation des intervenants à l'égard de la protection des consommateurs

La commissaire de l'ACFC préside le Comité consultatif sur la protection des consommateurs (CCPC), qui comprend des représentants des secteurs public, privé, sans but lucratif et académique. Ce comité formule des idées et des conseils à l'intention de la commissaire sur l'exercice par l'ACFC de son mandat au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers, notamment en ce qui concerne les priorités et objectifs de l'ACFC, les nouvelles tendances, les enjeux, la recherche et d'autres sujets touchant les consommateurs de produits et services financiers. En 2019-2020, l'Agence a tenu deux réunions du CCPC, a renouvelé le mandat de celui-ci et a lancé un appel pour trouver de nouveaux membres.

L'ACFC a également participé à plusieurs comités liés à la surveillance du système financier canadien par le gouvernement fédéral, dont le Comité de surveillance des institutions financières et le Comité consultatif supérieur. La protection des consommateurs de produits et de services financiers est essentielle au maintien de la confiance à l'égard du système financier canadien. L'ACFC est l'entité qui, au sein de ces deux comités visant à assurer la santé du système financier, se concentre principalement sur la protection des consommateurs. Les efforts de l'Agence contribuent à maintenir les questions de protection des consommateurs au cœur des considérations en ce qui a trait à la stabilité financière au Canada.

En outre, l'ACFC collabore activement avec des réseaux internationaux de protection des consommateurs, dont le [Groupe de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers de l'Organisation de coopération et de développement économiques](#) et l'International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet). L'ACFC a contribué à des rapports sur les sujets suivants :

- les outils de surveillance;
- la numérisation du crédit à la consommation à court terme et à coût élevé;
- les paiements en ligne et les paiements mobiles;
- la surveillance axée sur le risque à l'ère numérique;
- la gouvernance et la culture des produits.

La participation à ces réseaux internationaux a contribué à faire de l'ACFC un partenaire fiable au chapitre de la politique, de la surveillance et de la recherche en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers et nous permet de connaître les pratiques exemplaires internationales de pointe.



### Mise en œuvre du Cadre de surveillance

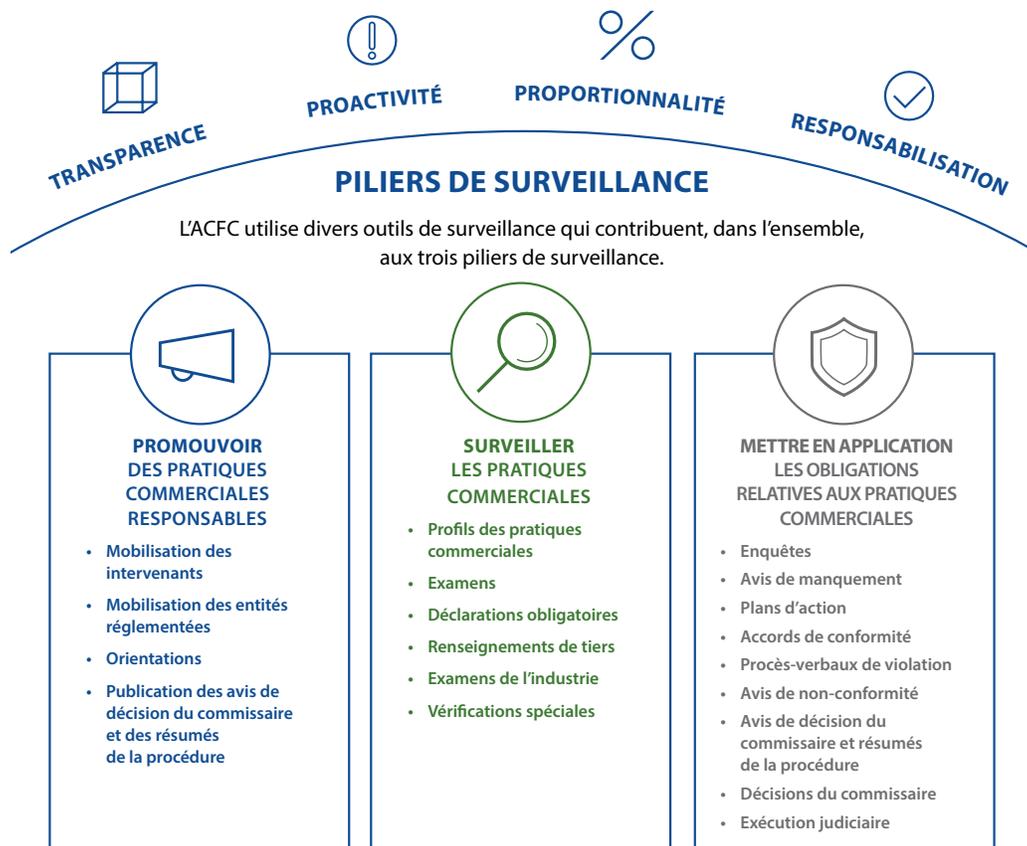
L'une des responsabilités essentielles de l'ACFC est d'inciter les entités réglementées à se conformer à leurs obligations en matière de protection des consommateurs au moyen d'activités de surveillance et de mise en application.

Le [Cadre de surveillance](#) de l'ACFC est entré en vigueur en 2018 et a été mis à jour en 2020. Il décrit la manière dont l'ACFC remplit son mandat législatif de promouvoir, de surveiller et d'assurer la conformité aux mesures de protection des consommateurs de produits financiers. Il décrit également les outils de mise en application dont dispose l'Agence et les facteurs que celle-ci prend en considération au moment de décider quels outils utiliser lorsque les institutions ne respectent pas leurs obligations.

Le Cadre a été conçu pour être mis en œuvre en deux phases, dont la première s'est achevée en 2019-2020. Dans le cadre de cette première phase, l'Agence a élaboré un profil des pratiques commerciales (PPC) pour évaluer le risque relatif des entités réglementées et de leurs activités commerciales (seulement pour les entités réglementées de niveau 1). L'Agence a analysé les informations sur les modèles commerciaux des entités réglementées ainsi que sur leurs contrôles relatifs à leurs obligations en matière de pratiques commerciales. De plus, l'ACFC a mis au point une solution automatisée, l'outil d'établissement de PPC, pour compiler les informations nécessaires pour produire des profils précis et évaluer les risques associés. Ce nouvel outil aide l'Agence à tenir des renseignements à jour sur les entités réglementées, à surveiller et à évaluer leurs risques inhérents, et à déterminer si les contrôles associés à ceux-ci sont adéquats – toutes des étapes essentielles pour promouvoir le respect des obligations en matière de pratiques commerciales.

Après avoir recueilli de l'information au moyen de ce nouveau processus, l'ACFC alloue ses ressources en fonction du niveau de risque lié aux pratiques commerciales que présente chaque entité réglementée et prend des mesures de surveillance et de mise en application proportionnées aux circonstances des lacunes en matière de conformité ou des manquements aux obligations en matière de pratiques commerciales. Grâce à des plans de surveillance établis pour chaque entité réglementée de niveau 1, l'ACFC s'assure que les principales activités et les priorités de surveillance sont réalisées et font l'objet d'un suivi approprié. Les PPC et les évaluations des risques de l'Agence l'aideront à déterminer le niveau d'intensité approprié pour la surveillance de chaque entité réglementée.

Dans le cadre de la première phase, l'ACFC a également mis au point l'outil d'avis de manquement, et elle a commencé à signifier de tels avis en juin 2019. Les avis de manquement favorisent la conformité et sont signifiés aux entités réglementées à la suite d'une enquête sur un problème de conformité potentiel. L'ACFC peut dresser un avis de manquement de niveau 1, 2 ou 3. Ces niveaux correspondent à au degré de gravité du manquement tel qu'il a été évalué au cours de l'enquête. Un avis de manquement de niveau 1 est dressé lorsque le degré de gravité du manquement est réputé être faible, un avis de manquement de niveau 2 lorsqu'il est réputé être élevé, et un avis de manquement de niveau 3 lorsqu'il est réputé être très élevé. De plus, un avis de manquement de niveau 3 signale à l'entité réglementée que des mesures de mise en application plus importantes pourraient être prises et que selon le processus habituel, l'ACFC rédigera un rapport de conformité. Un rapport de conformité peut mener à la signification d'un procès-verbal de violation, ce qui pourrait éventuellement donner lieu à une décision de l'ACFC. L'ACFC s'attend à ce que les entités réglementées élaborent des plans correctifs pour assurer la conformité et réparer les préjudices subis par les consommateurs. Entre juin 2019 et le 31 mars 2020, 140 avis de manquement ont été signifiés.



## Examen de l'industrie : Procédures de traitement des plaintes des banques

Pour bien fonctionner, un système financier a besoin d'une méthode efficace et efficiente de résolution des plaintes des consommateurs. Bien que des erreurs puissent survenir, la résolution rapide et équitable des problèmes fera en sorte que les gens soient portés à faire confiance au système et empêchera que ceux-ci ne s'aggravent.

En 2018, le ministre des Finances a demandé à l'ACFC d'examiner les procédures de traitement des plaintes des banques. L'ACFC a examiné les procédures des six plus grandes banques canadiennes : La Banque de Montréal, la Banque de Nouvelle-Écosse, la Banque canadienne impériale de commerce, la Banque Nationale du Canada, la Banque Royale du Canada et la Banque Toronto-Dominion. L'Agence a ensuite évalué si celles-ci disposent des politiques et de procédures nécessaires pour traiter les plaintes de manière efficace, accessible et rapide.

Un rapport de l'ACFC intitulé [Examen de l'industrie : Procédures de traitement des plaintes des banques](#), qui a été publié en février 2020, a révélé que même si la majorité des banques règlent la plupart des plaintes rapidement et à la satisfaction des consommateurs, ces derniers font face à des délais et à des complications inacceptables lorsqu'ils soumettent leur plainte à un palier supérieur au premier point de contact. Selon ce rapport, les consommateurs ont le fardeau de s'y retrouver dans un système complexe et lourd et, par conséquent, beaucoup de consommateurs abandonnent leur plainte. Le rapport a également révélé le besoin pour l'ACFC de fournir des orientations en ce qui concerne ses attentes relativement à la résolution de problèmes communs. L'ACFC répondra aux préoccupations soulevées par cet examen dans le cadre de ses activités de surveillance.

## Examen de l'industrie : Le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes

Le gouvernement du Canada a autorisé deux organismes externes de traitement des plaintes (OETP) pour les banques : ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires, et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Lorsqu'une banque n'est pas en mesure de résoudre une plainte à la satisfaction d'un consommateur, celui-ci a le droit de soumettre sa plainte à l'OETP choisi par la banque qui fait l'objet de la plainte. En 2018, le ministre des Finances a demandé à l'ACFC de procéder à un examen du fonctionnement des OETP autorisées.

L'ACFC a examiné si ces OETP s'acquittaient de leurs fonctions d'une manière conforme à leurs obligations et a comparé leurs pratiques avec les pratiques exemplaires internationales. L'Agence a constaté que même si les OETP respectent la plupart des exigences minimales, il existe des différences entre les deux OETP, et elle a relevé des faiblesses importantes et des points à améliorer. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cet examen, veuillez consulter le rapport [Examen de l'industrie : Le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes](#) qui a été publié par l'ACFC. L'examen a également mis en évidence les préoccupations liées à plusieurs modèles d'OETP et a identifié les domaines d'intérêt pour l'évaluation quinquennale obligatoire, qui sera menée par un tiers et supervisée par l'ACFC. À la suite de la publication de ce rapport par l'ACFC, le ministère des Finances a indiqué qu'il mènerait une consultation publique sur le modèle des OETP.

## Évaluation du Programme de littératie financière

Au cours de l'exercice, conformément à la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor, l'Agence a commandé une étude pour évaluer les résultats et les réalisations du Programme de littératie financière et mettre au point des recommandations afin de guider un examen stratégique de ce programme et l'apport d'améliorations futures à celui-ci. L'évaluation portait sur l'ensemble des activités de littératie financière que l'ACFC a financées du 1<sup>er</sup> avril 2014 au 31 mars 2019.

L'[évaluation](#) a révélé que le Programme d'éducation financière de l'ACFC dans son ensemble répond à un besoin important et qu'il y a peu de redondances ou de chevauchements avec d'autres programmes. Ce programme est offert efficacement, touche des publics importants, et les niveaux de satisfaction des intervenants sont uniformément élevés. L'évaluation a conclu que le travail de l'ACFC en matière de littératie financière améliore la sensibilisation des Canadiens en ce qui a trait aux questions financières et que les programmes et outils éducatifs de l'ACFC sont bien utilisés. De plus, elle a permis de constater que le Plan national de recherche a permis de cerner les lacunes et ce qui fonctionne bien, ce qui aide le Programme à obtenir de meilleurs résultats. Le Canada se classe constamment parmi les meilleurs pays développés en matière de littératie financière.

Six recommandations à analyser et à prendre en considération ont été formulées. L'Agence a examiné ces recommandations et a élaboré un Plan d'action et réponse de la direction pour y donner suite en 2020-2021.

## Rapport d'avancement sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière

En décembre 2019, l'Agence a publié son [rapport d'avancement sur la mise en œuvre de la Stratégie nationale](#). Le rapport a souligné les réalisations de l'ACFC et des intervenants au cours des quatre années qui ont suivi le lancement en 2015 de la [Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada](#). Le rapport visait à analyser les efforts qui ont été déployés par les intervenants des secteurs privé, public et à but non lucratif pour aider les Canadiens à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées. Il démontre clairement les résultats et l'efficacité des interventions en matière de littératie financière qui visent à aider les Canadiens à gérer leur argent et leurs dettes judicieusement, à planifier et épargner pour l'avenir, et à se protéger contre la fraude et l'exploitation financière.

### La Stratégie nationale : résultats en chiffres

Au cours des quatre années qui ont suivi le lancement de la Stratégie nationale pour la littératie financière, il y a eu :

- 13 millions de visites du site Web de l'ACFC pour accéder à du contenu ou à des outils interactifs;
- 1,8 million de Canadiens qui ont été atteints par les programmes d'éducation financière de l'ACFC;
- 15 millions de visionnements de vidéos éducatives de l'ACFC;
- 2 500 ressources mises à la disposition des Canadiens par l'entremise de bases de données sur la littératie financière.

### Mois de la littératie financière 2019

Le neuvième Mois de la littératie financière au Canada s'est déroulé en novembre 2019. Tout au long de ce mois, l'ACFC a coordonné les efforts en matière de littératie financière d'organisations des secteurs privé, public et sans but lucratif et, a encouragé celles-ci à offrir des activités et des ressources pendant le mois de novembre pour promouvoir la littératie financière et aider les Canadiens à gérer leurs finances personnelles. Le thème de la campagne de 2019 était « Prenez vos finances en main ». La campagne visait à aider les Canadiens à faire un budget, à dresser un plan d'épargne et un plan de réduction de leurs dettes, et à comprendre leurs droits et responsabilités en matière financière.

### Prenez vos finances en main : un succès marketing

Au printemps 2019, l'Agence a lancé la deuxième phase de la campagne de marketing [Prenez vos finances en main](#). Cette campagne de 11 semaines coïncidant avec la saison d'achat de maisons portait principalement sur les marges de crédit adossées à un bien immobilier et visait à promouvoir les outils et des calculatrices de l'ACFC. Cette initiative réussie s'est traduite par une augmentation de 297 % du nombre de visites de base de la page Web Prenez vos finances en main durant la campagne. De plus, 58 % des gens qui ont visionné la vidéo de la campagne l'ont fait jusqu'à la fin, ce qui dépasse la moyenne de 35 % pour les vidéos du gouvernement du Canada.

### Mieux-être financier en milieu de travail

[Le mieux-être financier en milieu de travail](#) est une initiative conçue pour aider les travailleurs canadiens à renforcer leurs connaissances financières et à gérer leur argent. Au cours de la dernière année, l'ACFC a tenu des séances en personne et des webinaires en ligne à l'intention des fonctionnaires fédéraux dans le cadre de cette initiative. De plus, l'Agence en a fait la promotion lors de conférences, d'expositions, d'événements et de salons professionnels, où elle a présenté diverses ressources Web de l'ACFC pour aider les employeurs à mettre en place des programmes de mieux-être financier sur mesure pour leurs employés, quels que soient le budget ou les ressources dont ils disposent.

### Renforcement de la littératie financière des Autochtones

En 2019-2020, en partenariat avec le [Seven Generations Education Institute](#) et l'[Initiative de la Famille Martin](#), l'ACFC a mis au point un programme pilote destiné aux adultes autochtones. L'Agence a présenté à trois groupes le programme Mieux-être financier : un programme de gestion des finances personnelles. Ce programme prévoit 26 heures d'enseignement en classe en ce qui concerne des sujets comme l'établissement d'un budget, les produits et services bancaires, et la gestion du crédit et de l'endettement.

De plus, l'Agence a continué à s'efforcer de fournir des renseignements en matière de littératie financière aux Autochtones qui ont reçu des paiements forfaitaires en lien avec un testament, une succession, un règlement ou un recours collectif en publiant le dépliant [Vous venez de recevoir une importante somme d'argent](#). Jusqu'à maintenant, l'ACFC en a distribué plus de 14 000 copies.

Enfin, l'ACFC a coprésidé cette année deux réunions du Groupe de travail sur la littératie financière pour les Autochtones, un groupe composé de chefs de diverses organisations autochtones et non autochtones. Son mandat consiste à entreprendre des initiatives de littératie financière axées sur la collectivité, créées pour les Autochtones et avec eux, afin de guider la réponse de l'ACFC aux besoins en matière de littératie financière des Autochtones.

## Le Planificateur budgétaire

En novembre 2019, l'ACFC a lancé le [Planificateur budgétaire](#), un outil en ligne qui mise sur des données statistiques canadiennes, l'introspection comportementale et la ludification pour fournir aux Canadiens un outil efficace, simple et convivial afin de les aider à gérer leur argent et leurs dettes judicieusement et à planifier et épargner pour l'avenir. Sa conception innovante axée sur l'expérience utilisateur a récolté les éloges d'intervenants nationaux et étrangers. Non seulement cet outil aide les Canadiens à commencer à établir un budget, mais il les encourage aussi à le suivre. Près de 112 000 personnes y ont accédé entre la date de son lancement et la fin mars 2020. De plus, d'après un sondage mené auprès de ces personnes :

- 91 % ont trouvé l'outil utile;
- 88 % ont trouvé les instructions données claires et faciles à comprendre;
- 88 % ont trouvé l'outil facile à utiliser.

## Recherches menées par l'ACFC

L'ACFC produit des recherches de pointe à l'appui de son mandat d'améliorer les connaissances, les compétences, la confiance et les comportements des consommateurs de produits et services financiers. Ces recherches viennent à l'appui de l'élaboration de politiques de surveillance et de mise en application, de programmes de littératie financière, de ressources éducatives et d'interventions comportementales à la lumière de données probantes.

Pour l'exercice 2019-2020, les points saillants de la recherche comprennent les suivants :

- Le rapport [Utiliser la recherche pour améliorer le bien-être financier des Canadiens : Compte rendu du symposium](#) a été publié en juin 2019. Ce rapport accessible à tous les Canadiens présente les principales idées exprimées lors du Symposium national de recherche sur la littératie financière de 2018, qui a été coorganisé par l'ACFC, et fournit de l'information sur les recherches de pointe qui ont été présentées lors de ce symposium.
- Le document [Changement de comportement soutenu grâce à l'éducation financière : une étude longitudinale sur les comportements de budgétisation au moyen d'une technologie mobile](#) a été publié en juin 2019. Cette étude visait à déterminer si le matériel éducatif fourni par l'ACFC dans le cadre d'un projet pilote avait des effets durables. Les résultats ont indiqué que 54 % des gens ayant commencé à faire un budget au cours de la période du projet pilote faisaient toujours un budget un an et demi plus tard. Ils ont également révélé que les raisons les plus souvent évoquées par les gens pour justifier qu'ils ne font pas de budget sont le sentiment d'être « dépassés » par la gestion de leur argent et la croyance qu'un budget n'est pas nécessaire pour gérer leur argent.
- L'enquête [Les Canadiens et leur argent : principales constatations de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2019](#) a été publiée en novembre 2019. Cet ensemble de données de base est conçu pour donner un aperçu des connaissances, des capacités et des comportements des Canadiens en matière de gestion de leurs finances personnelles. L'ACFC utilisera les résultats de cette enquête pour orienter son travail et contribuer aux discussions continues sur la politique en matière de consommation de produits et services financiers.

- Le document [Le bien-être financier au Canada : Résultats de l'enquête](#) a été publié en novembre 2019. Cette enquête exhaustive examine à la fois les niveaux de bien-être financier au Canada et les facteurs qui les influencent. Les résultats mettent en lumière l'importance des attitudes et comportements financiers dans l'atteinte de résultats financiers positifs.
- L'ACFC a travaillé en partenariat avec la Banque du Canada afin d'examiner la sensibilisation et l'appétit des consommateurs à l'égard des prêts hypothécaires à long terme et a publié le document [Les connaissances et les intérêts des consommateurs canadiens en ce qui a trait aux prêts hypothécaires à long terme : rapport final](#) en décembre 2019. Ce rapport a révélé que de nombreux consommateurs ne comprennent pas bien la terminologie et les concepts relatifs aux prêts hypothécaires. En fait, moins de la moitié des personnes interrogées savaient que des prêts hypothécaires à plus long terme sont offerts au Canada.

En plus de mener des recherches, l'Agence compte sur la collaboration avec les intervenants pour éclairer nos politiques et nos programmes. En 2019-2020 :

- L'ACFC a présidé deux réunions du Comité national de recherche sur la littératie financière. Ce comité établi pour conseiller l'ACFC sur les questions liées à la recherche se rapportant à la mise en œuvre de son mandat d'éducation financière est une importante tribune pour faciliter le dialogue entre les meilleurs chercheurs canadiens dans le domaine de la littératie financière.
- L'Agence a participé à deux réunions avec le [Réseau international sur l'éducation financière de l'Organisation de coopération et de développement économiques](#) (en anglais seulement) et a coprésidé un groupe de travail sur l'éducation financière en milieu de travail. Une telle collaboration internationale permet à l'ACFC de se tenir au courant des politiques et des pratiques exemplaires afin de promouvoir la littératie financière et le mieux-être financier, et aide l'Agence à élaborer les programmes et les politiques les plus efficaces et efficients possible pour les Canadiens.

## COVID-19 : « Un mandat, une équipe » en action

L'ACFC a réagi rapidement et efficacement pendant la pandémie afin d'appuyer les consommateurs de produits et services financiers, notamment en leur fournissant des outils et des ressources, de même que de l'information sur les mesures de soutien du gouvernement et des banques. Par exemple, l'Agence a produit une [page Web](#) contenant de l'information sur la façon de gérer ses finances durant une période difficile, ainsi que des outils visant à aider les Canadiens à établir un budget, à gérer leurs dettes, à créer un fonds d'urgence, à éviter la fraude et à obtenir des conseils financiers. Ce contenu a aidé les consommateurs à comprendre les mesures de soutien mises en place par le gouvernement et les institutions financières, et a renforcé la position de l'ACFC en tant que voix faisant autorité au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

Au fil de l'évolution de la crise de la COVID-19, la nouvelle philosophie organisationnelle « Un mandat, une équipe » a permis à l'Agence de continuer à protéger les consommateurs de produits et services financiers tout en effectuant la transition vers un environnement de travail à distance. Durant cette période sans précédent, l'ACFC est resté en contact régulier avec les banques et les autres entités financières sous réglementation fédérale pour s'assurer que les consommateurs continuent à avoir accès aux services bancaires essentiels et encourager les banques à répondre aux besoins des clients ayant des difficultés financières liées à la COVID-19. En réponse à la crise, les banques ont commencé à offrir de l'aide aux consommateurs en accordant des reports de paiements sur les prêts hypothécaires et les autres prêts, en encaissant les chèques du gouvernement et en offrant des taux d'intérêt réduits sur les cartes de crédit. Tout au long de la pandémie, l'ACFC a préparé des rapports hebdomadaires qui suivent le nombre de Canadiens qui ont profité des mesures de soutien que les institutions financières se sont engagées à offrir.

En outre, l'Agence a discuté des enjeux relatifs au système financier découlant de la pandémie de COVID-19 avec ses partenaires gouvernementaux du domaine de la surveillance du secteur financier. Ces discussions ont orienté les réponses politiques fédérales. L'Agence a également mis à contribution ses réseaux internationaux pour améliorer et mesurer la réponse du Canada aux défis économiques découlant de la COVID-19. Qui plus est, l'ACFC a travaillé avec le ministère des Finances et le Bureau du surintendant des institutions financières pour coordonner la contribution du Canada à un rapport préparé par le Groupe de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers de l'Organisation de coopération et de développement économiques et à un sondage mené par l'International Financial Consumer Protection Organization (FinCoNet).

# Exigences en matière de rapports prévues par la loi

La [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#) et la [Loi sur les banques](#) établissent les obligations législatives de l'ACFC en matière d'établissement de rapports.

---

## Loi sur l'ACFC

---

### **Alinéa 34 a) : Conclusions d'ordre général sur la situation en ce qui a trait, pour cet exercice, au respect, par les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes, des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables**

---

L'ACFC surveille les entités financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer que celles-ci se conforment aux mesures fédérales de protection des consommateurs qui leur sont applicables. Chaque année, l'Agence s'entretient avec chaque entité réglementée pour discuter de questions de conformité. L'ACFC exerce sa surveillance en tenant compte des risques, tout en s'efforçant de cerner rapidement les nouveaux enjeux et les tendances du marché ainsi que d'évaluer de façon proactive le risque lié aux pratiques commerciales des entités réglementées.

En 2019-2020, l'ACFC a mené 210 entretiens de cette nature avec les entités réglementées. Les discussions ont porté principalement sur des questions liées à la conformité comme :

- les attentes en matière de surveillance;
- l'établissement des profils des pratiques commerciales et la réalisation des évaluations des risques;
- l'état d'avancement du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers;
- les principales constatations des examens de l'industrie.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont l'ACFC s'acquitte de son mandat en matière de surveillance, veuillez consulter le [Cadre de surveillance](#) de l'ACFC.

Les décisions de l'ACFC sont un outil de mise en application fournissant de l'information sur les manquements des entités réglementées à des dispositions législatives ou réglementaires ainsi que sur les lacunes en matière de conformité à des codes ou à des engagements publics. Elles font la promotion de la sensibilisation aux enjeux et aux violations des pratiques commerciales, ce qui permet aux entités réglementées d'examiner leurs propres pratiques et de prendre les mesures qui s'imposent pour se conformer. Au cours de l'exercice visé par le présent rapport, l'Agence a rendu deux décisions de l'ACFC portant au total sur quatre violations et a imposé des sanctions administratives pécuniaires totalisant 275 000 \$.

En 2019-2020, l'ACFC a mené son troisième examen de l'industrie. Conformément aux instructions du ministre des Finances, cet examen de l'industrie portant sur les procédures de traitement des plaintes des banques a analysé si ces dernières s'acquittent de leurs fonctions d'une manière conforme à leurs obligations. Les banques sont tenues de mettre en œuvre des procédures efficaces, rapides et accessibles pour le traitement des plaintes des consommateurs ainsi que de suivre, de consigner et de signaler les plaintes. Dans son rapport publié en février 2020, l'ACFC a constaté que les procédures de traitement des plaintes des banques sont généralement efficaces, accessibles et rapides pour les plaintes relativement simples qui peuvent être résolues au premier palier. Les employés du premier palier sont des employés de première ligne qui fournissent des produits et des services directement aux consommateurs. Cependant, l'ACFC a constaté que les procédures des banques sont beaucoup moins efficaces, accessibles et rapides lorsque les consommateurs soumettent des plaintes plus complexes à des paliers supérieurs. L'examen a révélé un certain nombre de lacunes dans les politiques et les procédures des banques, ainsi qu'un certain nombre de possibilités d'amélioration. L'ACFC utilisera ses outils de surveillance pour répondre à ces préoccupations.

Au cours de la période visée par le présent rapport, l'ACFC a également mené un examen de l'industrie sur le fonctionnement des organismes externes de traitement des plaintes (OETP) afin de déterminer si ceux-ci s'acquittent de leurs fonctions d'une manière conforme à leurs obligations. Le gouvernement du Canada a approuvé deux entités pour agir en tant qu'organismes externes de traitement des plaintes des banques : ADR Chambers – Bureau de l'Ombudsman des services bancaires et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement. Lorsqu'une banque ne règle pas la plainte d'un consommateur à la satisfaction de celui-ci dans un délai de 90 jours, le consommateur a le droit de soumettre sa plainte à un OETP. Dans le rapport sur le fonctionnement des OETP, l'ACFC a révélé que même si les OETP respectent la plupart des exigences minimales, il existe des lacunes. L'ACFC a cerné des domaines dans lesquels les OETP pourraient améliorer leurs politiques, leurs procédures, et leurs pratiques de traitement des plaintes. L'ACFC utilisera les résultats de cet examen afin de travailler avec les OETP pour résoudre les problèmes cernés et apporter des améliorations.

---

---

**Alinéa 34 b) : Conclusions d'ordre général sur la conformité en ce qui a trait, au cours de l'exercice, des exploitants de réseaux de cartes de paiement aux dispositions de la Loi sur les réseaux de cartes de paiement et de ses règlements**

---

Un exploitant de réseau de cartes de paiement (ERCP) est une entité qui exploite et gère un système de cartes de paiement électronique. La [Loi sur les réseaux de cartes de paiement](#) et la *Loi sur l'ACFC* accordent à l'ACFC des pouvoirs pour lui permettre de surveiller le respect par les ERCP de leurs obligations relatives au [Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#) (le Code) qui vise à protéger les commerçants.

En 2019-2020, l'ACFC a examiné 68 plaintes soumises par des ERCP, dont 62 ont été reçues en 2019-2020 et six en 2018-2019. L'ACFC n'a pas cerné de problèmes importants ou systémiques en ce qui a trait aux plaintes en général. Des lettres de non-conformité ont été envoyées au cours de la période visée par le présent rapport. L'Agence travaille en étroite collaboration avec les ERCP à la surveillance des plaintes des commerçants afin de veiller à ce que les nouvelles tendances et les enjeux émergents soient cernés et pris en compte.

Le Code exige que les ERCP procèdent à un examen des pratiques commerciales des « agents axés sur les commerçants » au moins une fois tous les trois ans. Le premier examen a été achevé en 2018 et s'est déroulé en deux parties. La première partie était un exercice de collecte de données sur le marché qui était géré par l'ACFC. La deuxième partie, dirigée par les ERCP, portait sur les pratiques du secteur et visait à assurer la conformité à l'Élément 2 (l'exigence de fournir aux commerçants un préavis de 90 jours en ce qui concerne les changements aux frais ou aux taux applicables) et à l'Élément 13 (l'exigence que les commerçants aient accès à un processus interne de règlement des différends pour le traitement des plaintes relatives au Code). L'examen des ERCP a cerné des possibilités d'amélioration, particulièrement en ce qui a trait au traitement des plaintes des commerçants. L'ACFC a subséquemment analysé les résultats de cet examen et a travaillé avec l'industrie afin d'apporter des améliorations.

Les bulletins de conformité de l'ACFC sont un outil que l'Agence utilise pour inciter les ERCP à se conformer à leurs obligations. De tels bulletins sont publiés lorsque l'industrie a besoin d'orientations. Au cours de la période visée par le présent rapport, l'Agence a publié le bulletin de conformité [B-8 Émettre simultanément et supprimer les cartes de débit co-badgées dans les portefeuilles numériques](#) pour préciser les obligations en vertu du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit auxquelles les ERCP doivent se conformer en ce qui a trait à la façon dont les cartes de débit sont émises et supprimées des portefeuilles numériques ou des dispositifs mobiles. De plus, l'Agence a pris des mesures de suivi relativement au bulletin de conformité [B-7 Rôle des exploitants de réseaux de cartes de paiement pour assurer la conformité des participants au Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#) qu'elle avait publié en septembre 2018. En réponse à celui-ci, les ERCP ont mis au point des lignes directrices de l'industrie que tous les participants doivent mettre en application d'ici janvier 2021.

L'ACFC travaille en proche collaboration avec les ERCP au sein du Groupe de travail des ERCP. En 2019-2020, elle s'est efforcée de veiller à ce que les ERCP comprennent ses lignes directrices existantes sur divers éléments du Code, d'inciter les ERCP à se conformer au bulletin B-7 et de surveiller la conformité à ce dernier.

---

---

**Alinéa 34 c) : Collaboration avec les intéressés quant au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens, et à la coordination, à cette fin, de ses activités avec les leurs**

---

Grâce à des efforts de collaboration à l'échelle nationale avec des intervenants représentant un grand éventail de secteurs, y compris les gouvernements fédéral et provinciaux et des organisations privées et à but non lucratif, l'Agence favorise la compréhension des produits et services financiers et des questions connexes par les consommateurs, et encourage les intervenants à promouvoir et à mettre en œuvre des initiatives en matière de littératie financière. Cette collaboration est le moteur de toutes les initiatives du Programme de littératie financière – l'élaboration de programmes et de ressources, la recherche, ainsi que l'éducation et la sensibilisation. En 2019-2020, l'ACFC a collaboré avec 18 réseaux de littératie financière à l'échelle du Canada qui représentent plus de 575 organisations et particuliers œuvrant dans le domaine, et a régulièrement mis en contact les intervenants les uns avec les autres afin qu'ils puissent élargir leurs réseaux, échanger des pratiques exemplaires ou former des partenariats.

Voici quelques-unes des principales réalisations de l'ACFC en 2019-2020 :

- L'ACFC a dirigé plusieurs réunions avec les intervenants et réunions de comités nationaux à titre de président ou de coprésident, ce qui comprend :
  - le Comité directeur national sur la littératie financière, dont les membres ont fourni des orientations et des conseils à l'ACFC;
  - le Groupe de travail sur la littératie financière en milieu de travail, qui a contribué, en fournissant des connaissances et de l'expertise, à l'élaboration de stratégies et de ressources en matière de littératie financière pour le milieu de travail, y compris la ressource Web Le mieux-être financier en milieu de travail;
  - le Groupe de travail sur la littératie financière pour les Autochtones, qui travaille directement avec les organisations autochtones afin d'élaborer des stratégies efficaces et de répondre aux besoins en matière de littératie financière des Autochtones;
  - le Comité national de recherche, dont les membres travaillent en collaboration avec d'autres intervenants pour coordonner les initiatives de recherche et promouvoir les résultats de recherche, et qui informe l'ACFC en ce qui a trait aux questions relatives à la recherche;
  - le Comité interministériel du gouvernement du Canada sur la littératie financière, qui facilite l'échange de renseignements et la collaboration entre les ministères et organismes fédéraux et la coordination de leurs activités.

Une enquête menée auprès des représentants des réseaux qui ont participé à des réunions dirigées par l'ACFC a indiqué que le taux de satisfaction à l'égard de celles-ci était de plus de 80 pour cent.

- L'ACFC a produit des bulletins trimestriels sur les ressources et les nouvelles dans le domaine de la littératie financière qui ont été diffusés par l'entremise des réseaux.
  - L'ACFC a contribué au contenu et aux ressources en matière de littératie financière du portail du Programme canadien de prêts aux étudiants sur le site Canada.ca, touchant 1 644 000 bénéficiaires de prêts à l'échelle nationale.
  - L'Agence a facilité la collaboration entre l'organisation PennyDrops et Passeport pour ma réussite, qui ont conjointement lancé un projet pilote dans le cadre duquel des étudiants universitaires dispensent une formation en littératie financière à des étudiants du secondaire. Au printemps 2019, le projet pilote a été présenté à Halifax (Nouvelle-Écosse) et à Kitchener (Ontario). En raison de son succès, sa portée a été élargie aux villes de Kingston et de Toronto en Ontario.
  - Des informations du site Canada.ca ciblant les jeunes, y compris du contenu mis au point par l'Agence en partenariat avec d'autres entités gouvernementales, ont été citées comme ressource venant à l'appui des programmes de littératie financière lancés par l'Ontario et la Saskatchewan.
-

---

## Loi sur les banques

---

### **Alinéa 456 (2) a) : Procédures d'examen des réclamations établies par les banques en application de l'alinéa 455 (1) a)**

---

Un processus équitable et efficace de résolution des plaintes bancaires est un aspect important de la protection des consommateurs de produits financiers. Même si les [procédures de traitement des plaintes](#) varient d'une banque ou d'une coopérative de crédit fédérale à l'autre, toutes les institutions financières sous réglementation fédérale doivent avoir de telles procédures en place. Ces procédures doivent notamment prévoir l'accès à un organisme externe de traitement des plaintes pouvant effectuer un examen indépendant et impartial.

L'ACFC travaille avec les entités qu'elle réglemente pour mettre au clair ses attentes, établir des normes dans l'intérêt des consommateurs et surveiller si les banques et les organismes externes de traitement des plaintes respectent ces normes. L'ACFC s'attend à ce que les banques règlent les plaintes en temps opportun et informent rapidement les consommateurs de leur droit de soumettre leur plainte à un palier supérieur.

Comme l'indiquent les résultats de 2019-2020 en lien avec la *Loi sur l'ACFC*, l'Agence a mené, au cours de la période visée par le présent rapport, un examen de l'industrie sur les procédures de traitement des plaintes des banques. Cet examen a révélé que ces procédures sont généralement efficaces, accessibles et rapides pour les plaintes relativement simples qui peuvent être résolues au premier palier, mais que les consommateurs font souvent face à des délais et à des complications lorsqu'ils soumettent leur plainte à un palier supérieur au premier point de contact.

### **Alinéa 456 (2) b) : Nombre et nature des réclamations qui ont été présentées à l'Agence par des personnes qui ont soit demandé des produits ou services à une banque, soit obtenu des produits ou services d'une banque**

---

Les plaintes des consommateurs jouent un rôle important dans la surveillance des pratiques commerciales des entités financières sous réglementation fédérale ainsi que dans la collecte d'informations sur les tendances et les enjeux émergents. Le nombre total de plaintes reçues par l'ACFC varie considérablement d'une année à l'autre. L'ACFC détermine la nature de toutes les plaintes qu'elle reçoit, évalue les risques pour les consommateurs et mène des enquêtes plus approfondies lorsqu'il y a lieu. Plus précisément, l'ACFC peut enquêter sur les plaintes qui sont liées à de possibles manquements aux mesures de protection des consommateurs prescrites dans les [lois et règlements fédéraux, codes de conduite volontaires et engagements publics](#). Si l'enquête préliminaire indique qu'une violation pourrait avoir été commise, l'ACFC prend une autre mesure décrite dans son Cadre de surveillance.

### **Plaintes des consommateurs signalées à l'ACFC par les entités financières sous réglementation fédérale en 2019-2020**

Les entités financières sous réglementation fédérale sont tenues de signaler à l'ACFC toutes les plaintes des consommateurs qu'elles reçoivent à l'échelon désigné se rapportant à une obligation en matière de pratiques commerciales dont l'ACFC est chargée de la surveillance. (L'« échelon désigné » est l'échelon supérieur à celui qui s'occupe normalement de la question en cause et qui prend des décisions d'ordre opérationnel à ce sujet. L'échelon désigné peut varier selon le profil opérationnel de l'institution). En 2019-2020, un total de 8 244 plaintes ont été signalées sous forme agrégée à l'ACFC. Les trois principales catégories de plaintes et les pourcentages des plaintes que celles-ci représentent sont les suivants :

- communication des frais relatifs aux comptes – 7 %;
- cartes de crédit non sollicitées – 6 %;
- fraude par carte de crédit – 6 %.

### **Plaintes de consommateurs signalées directement à l'ACFC en 2019-2020**

Les consommateurs peuvent aussi déposer une plainte directement à l'ACFC. En 2019-2020, l'ACFC a reçu 5 429 plaintes directes de consommateurs, dont 510 plaintes liées à la conformité aux mesures de protection des consommateurs dont l'ACFC est chargée de la surveillance. Les trois principales catégories de plaintes et les pourcentages des plaintes que celles-ci représentent sont les suivants :

- procédures de traitement des plaintes – 16 %;
- fraude par carte de crédit – 9 %;
- cartes de crédit non sollicitées – 8 %.

Pour les plaintes qui ne sont pas liées aux mesures de protection des consommateurs dont l'ACFC est chargée de la surveillance, les plaignants ont été aiguillés vers l'organisme de réglementation ou de protection des consommateurs approprié dans la mesure du possible.

---

## Dépenses et ressources humaines

En tant qu'organisme de réglementation du secteur financier, l'ACFC fournit des programmes et services de haute qualité qui répondent aux besoins des Canadiens tout en assurant une saine gestion des ressources.

Responsabilité essentielle	Dépenses 2019-2020		Équivalents temps plein (ETP) 2019-2020	
	Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
<b>Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale</b>	8 804 416 \$	6 167 967 \$	57,0	36,0
<b>Littératie financière, recherche et éducation</b>	6 496 979 \$	5 428 621 \$	36,0	30,0
<b>Services internes</b>	23 111 352 \$	18 965 868 \$	101,0	77,0
<b>Total</b>	38 412 747 \$	30 562 456 \$	194,0	143,0

Les dépenses totales de l'ACFC ont été inférieures de 7,9 millions de dollars au budget, principalement en raison de retards dans la dotation de postes vacants (6,2 millions de dollars) au sein du Programme de surveillance et de promotion et des Services internes.

[Des informations supplémentaires peuvent être trouvées dans les états financiers de l'exercice 2019-2020.](#)

Vous pouvez trouver de plus amples renseignements sur les ressources financières et humaines de l'ACFC dans l'[InfoBase du GC](#).

# Annexe A : Résultats en chiffres – information sur le rendement pour 2019-2020

## Résultats relatifs aux responsabilités essentielles

### Responsabilité essentielle n° 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Le Programme de surveillance et de promotion de l'ACFC veille à ce que les entités financières sous réglementation fédérale se conforment aux dispositions visant les consommateurs de produits et services financiers, aux codes de conduites auxquels elles adhèrent et à leurs engagements publics. De plus, il incite les entités financières à se comporter de manière responsable en leur communiquant les attentes de l'ACFC, en menant des recherches sur les tendances et les nouveaux enjeux touchant les consommateurs de produits et services financiers, en contribuant aux discussions stratégiques et en faisant la promotion des droits et responsabilités des consommateurs.

Ressources financières 2019-2020		Ressources humaines 2019-2020 (ETP)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
8 804 416 \$	6 167 967 \$	57,0	36,0

Résultats ministériels	Indicateurs de résultats ministériels	Cible	Résultats pour 2019-2020
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les lois sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et les codes de conduite auxquels elles adhèrent.	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 %	L'activité dans le cadre de laquelle l'information sur le rendement est recueillie a été annulée en raison de la COVID-19.
	Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'ACFC prend des mesures correctives (proportionnées au niveau de non-conformité).	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.	64 %	78 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à de l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs.	133 702 visites	156 846 visites

## Responsabilité essentielle n° 2 : Améliorer la littératie financière des Canadiens au moyen de la recherche et de l'éducation

Les programmes de recherche, d'éducation et de littératie financière de l'ACFC renforcent les connaissances, les compétences et la confiance en matière financière dont les Canadiens ont besoin pour prendre des décisions financières responsables. L'ACFC travaille avec les intervenants et les réseaux d'éducation financière de l'ensemble du Canada pour élaborer et mettre en œuvre des initiatives qui contribuent à guider les décisions financières des Canadiens. En particulier, l'Agence s'efforce d'encourager les Canadiens à établir un budget, à épargner, à rembourser leurs dettes et à choisir judicieusement leurs produits et services financiers.

Ressources financières 2019-2020		Ressources humaines 2019-2020 (équivalents à temps plein [ETP])	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
6 496 979 \$	5 428 621 \$	36,0	30

Résultats ministériels	Indicateurs de résultats ministériels	Cibles	Résultats 2019-2020
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.	65 %	62 % <sup>1</sup>
	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières.	40 %	40 %
	Pourcentage de Canadiens qui adoptent des comportements financiers souhaitables.	48 %	49 %
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir et de suivre un budget.	11 %	18 %
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont commencé à suivre un budget.	16 %	23 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à des initiatives appuyant la Stratégie nationale en matière de littératie financière.	Le pourcentage de base est en train d'être déterminé.	9 273 426 <sup>2</sup>

Notes : 1 – Les résultats de l'Enquête canadienne sur les capacités financières (ECCF) de 2019 indiquent que 16,1 % des Canadiens ont fait des apprentissages sur les finances, notamment dans le cadre de cours en classe, à l'école ou au travail, comparativement à 10,6 % en 2014. De plus, les Canadiens comprennent maintenant mieux certaines notions financières comme l'inflation, les taux d'intérêt et le risque, qui sont considérées par de nombreux experts comme les trois principales notions financières à connaître. En fait, 62,4 % des Canadiens sondés dans le cadre de l'ECCF de 2019 ont été en mesure de répondre des questions sur ces trois notions correctement, comparativement à seulement 42,5 % en 2012.

2 – Le nombre de Canadiens rejoints grâce au contenu Web et aux outils interactifs de l'ACFC, y compris les visites de toutes les pages Web du site Canada.ca et les sessions dans les outils interactifs.

## Services internes

L'Agence s'appuie sur une solide gestion financière et les conseils et les services spécialisés de ses équipes chargées du marketing et de communication, des services juridiques, des ressources humaines, de la technologie de l'information et de l'administration. La main-d'œuvre diversifiée, talentueuse et hautement performante de l'Agence lui permet de donner suite à ses priorités.

Ressources financières 2019-2020		Ressources humaines 2019-2020 (ETP)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	ETP prévus	ETP réels
23 111 352 \$	18 965 868 \$	101,0	77

Vous pouvez trouver de plus amples renseignements sur les ressources financières et humaines de l'ACFC dans l'[InfoBase du GC](#).

## Engagements du Plan d'activités 2019-2020

### 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 stratégiques	Résultats
Mettre en œuvre le nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers et les modifications à la <i>Loi sur l'ACFC</i> à la suite de l'adoption de la <i>Loi n° 2 d'exécution du budget de 2018</i> .	L'ACFC a travaillé avec le ministère des Finances pour fixer des échéanciers et mettre au point les règlements requis. L'Agence a lancé le Groupe de travail externe de la mise en œuvre du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers et a tenu plusieurs réunions afin de discuter des dispositions liées aux plaintes. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 6 de ce rapport.
Poursuivre la mise en œuvre du Cadre de surveillance à l'appui d'une surveillance plus robuste, proactive et transparente.	La première phase du plan de mise en œuvre du Cadre a été achevée conformément au calendrier. L'Agence a mis au point un profil des pratiques commerciales et une plateforme automatisée associée et a instauré les avis de manquement, un nouvel outil de mise en application. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 7 de ce rapport.
Mener un examen stratégique du Programme de littératie financière pour s'assurer qu'il offre des résultats positifs aux Canadiens.	L'ACFC a mené un examen à l'automne 2019 pour déterminer l'orientation future du Programme et veiller à ce que les priorités concordent avec les objectifs stratégiques. Dans le cadre de cet exercice, les lacunes du Programme et les besoins opérationnels que celui-ci doit remplir pour s'acquitter de son mandat ont été évalués. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 9 de ce rapport.

### 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 stratégiques	Résultats
Augmenter les ressources disponibles et diversifier les compétences organisationnelles en réponse aux innovations du secteur et du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers.	L'ACFC a pourvu 61 postes vacants en 2019-2020.

<p>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.</p>	<p>À l'automne 2019, l'ACFC a remanié sa structure organisationnelle et a mis sur pied la Direction de la recherche, des politiques et de l'éducation, une équipe dédiée aux politiques stratégiques, à la recherche et à l'expérimentation. L'Agence a établi une structure organisationnelle pour cette nouvelle direction et a commencé à doter les postes vacants.</p>
<p>Poursuivre la mise en œuvre d'une stratégie de gestion des personnes qui vient à l'appui du recrutement stratégique, favorise la croissance des employés et renforce le leadership.</p>	<p>L'ACFC a lancé son premier cadre de gestion des personnes en 2019-2020. Ce cadre orientera les activités de ressources humaines au cours des trois prochaines années et au-delà de cette période.</p> <p>L'ACFC a mis à jour ses valeurs organisationnelles et a remanié ses programmes de gestion du rendement et de prix et reconnaissance, ce qui renforce la culture d'excellence de l'organisation.</p> <p>De plus, l'ACFC a produit son premier plan d'action en réponse au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et a commencé à le mettre en œuvre. Ce sondage donne un aperçu des différentes facettes de la gestion du personnel et compare les résultats de l'ACFC à ceux de la fonction publique. Plus de 83 % des employés de l'ACFC ont répondu au sondage de 2019 (comparativement à un taux de réponse de 62 % pour l'ensemble de la fonction publique). L'ACFC a obtenu des résultats enviables, une forte majorité des répondants indiquant qu'ils sont fiers du travail qu'ils accomplissent, se sentent valorisés au travail et sont satisfaits de leur milieu de travail.</p>
<p>Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion du changement au cours de la présente période de transformation, de croissance et d'ajustement et au-delà.</p>	<p>En août 2019, l'ACFC a renouvelé sa gouvernance afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de son processus décisionnel. Présidé par la commissaire, le Comité exécutif (COEX) est le principal organe décisionnel de l'ACFC. Il se concentre sur les questions organisationnelles d'ordre stratégique. Il compte parmi ses membres les cadres supérieurs qui relèvent de la commissaire. Le Comité de direction de l'ACFC soutient le COEX en lui donnant des conseils et des recommandations stratégiques en agissant en tant que forum de consultation, de discussion et de remise en question de toutes les priorités opérationnelles en matière de programmes, d'élaboration de politiques et de services internes. Ensemble, ces comités fournissent la plateforme pour gérer le changement à l'ACFC.</p>

Moderniser le milieu de travail, les processus et les systèmes afin d'accroître l'efficacité avec laquelle l'organisation s'acquitte de son mandat et de répondre aux besoins organisationnels actuels et futurs.

Milieu de travail : En octobre 2019, l'ACFC a signé un bail de dix ans pour un espace plus grand à l'emplacement où elle se trouve actuellement.

Processus : En février 2020, l'ACFC a établi une stratégie de données et d'analytique qui aura une incidence sur les processus, technologies et systèmes de l'organisation dans le but de créer une culture axée sur les données grâce à laquelle l'ACFC pourra utiliser ses données à leur plein potentiel.

Systèmes : En février 2020, l'ACFC a adopté un nouvel environnement opérationnel en nuage permettant au personnel d'accéder à des services de TI clés et à de nouveaux outils de productivité en tout temps et à partir de partout. L'Agence a également réduit de 15 % le nombre de ses serveurs informatiques et a renforcé la sécurité et la surveillance des dispositifs et des comptes des utilisateurs. Durant la pandémie de COVID-19, ce nouvel environnement opérationnel a permis à l'ACFC de faire la transition en douceur vers un milieu de travail à distance tout en continuant à fournir des services de haute qualité aux Canadiens.

### **Orientation stratégique 3 : Produire des résultats pour les Canadiens**

**Objectif stratégique :** Produire de la valeur et des résultats pour les Canadiens.

<b>Priorités stratégiques</b>	<b>Résultats</b>
Mesurer l'incidence du Programme de littératie financière au moyen d'une évaluation sommative.	Une évaluation commandée par l'ACFC a conclu que son Programme de littératie financière est mis en œuvre de manière efficiente et efficace. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 9 de ce rapport.
Surveiller le comportement des consommateurs en menant 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 sur les résultats du Programme international pour le suivi des acquis des élèves.	En mars 2019, un sondage sur les droits et les responsabilités a été réalisé. En novembre 2019, l'ACFC a publié le rapport <a href="#">Les Canadiens et leur argent : principales constatations de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2019</a> . Les résultats de 2019 du Programme international pour le suivi des acquis des élèves ont été examinés, et un rapport doit être publié en 2020-2021.
Réaliser et mener à bien un examen de l'industrie sur les processus de traitement des plaintes des banques.	L'ACFC a mené un examen et a constaté que même si les banques règlent la plupart des plaintes rapidement et à la satisfaction des consommateurs, certains consommateurs font face à des délais et à des complications lorsqu'ils soumettent leur plainte à un palier supérieur au premier point de contact. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 9 de ce rapport.
Effectuer et mener à bien un examen de l'accessibilité, de la rapidité et de l'efficacité des organismes externes de traitement des plaintes.	L'ACFC a mené un examen et a constaté que bien que les OETP respectent la plupart des exigences, il existe des lacunes. L'examen a cerné des domaines dans lesquels les OETP pourraient améliorer leurs politiques, procédures et pratiques de traitement des plaintes. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 9 de ce rapport.
Élaborer un code de conduite pour guider les banques dans la prestation de leurs services aux aînés du Canada.	En juillet 2019, les membres de l'Association des banquiers canadiens ont adhéré au Code de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page 6 de ce rapport.