



# Plan d'activités

2021/22 à 2023/24





Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire. La reproduction et la distribution commerciales sont interdites, sauf avec l'autorisation écrite de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Agence de la consommation en matière financière du Canada  
427, avenue Laurier Ouest  
Ottawa, Ontario K1R 1B9

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

N° de catalogue : FC1E-PDF (PDF électronique, français)

ISSN 1706-0540

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Finances du Canada, 2021.

Also available in English under the title: **2021/22 to 2023/24 Business plan**



## Table des matières

Message de la commissaire .....	2
Au sujet de l'ACFC .....	4
Objectifs stratégiques à long terme de l'ACFC .....	5
Contexte de planification pour 2021-2022 ..	6
Aperçu de la planification pour 2021-2022 ..	7
Dépenses et ressources humaines .....	13
Communiquez avec nous .....	17
Annexe A : Cadre ministériel des résultats	18
Annexe B : Plan d'évaluation pour 2021-2026 .....	22

# Message de la commissaire



Je suis heureuse de présenter le Plan d'activités pour 2021-2022 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), qui comprend des renseignements sur les activités prévues et sur les résultats que nous comptons obtenir au cours du prochain exercice.

Ce fut une année difficile pour les Canadiennes et les Canadiens. La crise de santé publique qu'a entraînée la pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur nous tous, d'une façon ou d'une autre. À l'ACFC, nous avons pris des mesures précoces pour assurer la santé et la sécurité de nos employés et pour les soutenir. Nous avons modifié nos priorités pour aller de l'avant avec notre important travail. Comme l'illustre le présent rapport, nous avons entrepris de nouvelles initiatives pour surveiller et mieux comprendre les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les activités des entités réglementées et sur la situation financière des Canadiens.

Nous avons été particulièrement intéressés par les difficultés financières et l'incertitude que la pandémie a créées pour les Canadiens, surtout parmi les plus vulnérables. La pandémie a également accéléré certaines tendances dans le secteur financier de plus en plus complexe d'aujourd'hui. Ces tendances comprennent la transformation numérique des produits et services financiers, et l'émergence de nouvelles technologies qui génèrent des occasions et des risques pour les consommateurs. Ce contexte imprévisible et changeant a rendu encore plus important le mandat de protection des consommateurs de l'Agence.

Au cours de la dernière année, l'ACFC a participé à un important exercice de planification organisationnelle qui tenait compte de l'environnement actuel et des leçons du passé. Le résultat de cet exercice est un plan

stratégique ambitieux pour la période de 2021-2026 qui sera publié plus tard au cours de l'année civile. Il compte quatre objectifs stratégiques :

- **être le chef de file national de la protection des consommateurs de produits et services financiers** grâce à une surveillance efficace des banques et des autres entités réglementées et à une contribution à la formulation de politiques;
- **renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde numérique** grâce à des outils et des ressources d'éducation, de la recherche, de l'expérimentation, la collaboration des intervenants et des partenariats qui favorisent des comportements financiers positifs et la prise de décisions éclairées;
- **être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers** grâce à l'élaboration d'information neutre et reposant sur des faits;
- **faciliter l'avenir du travail** en investissant dans le personnel de l'Agence et en favorisant une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence.

Ces objectifs stratégiques seront les moteurs de notre succès au cours des cinq prochaines années. Ils apporteront un nouvel élan à notre recherche et notre travail d'éducation des consommateurs, renforceront notre approche fondée sur les risques pour la surveillance des banques et des autres entités réglementées, et favoriseront une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence à l'Agence.

En octobre 2021, l'Agence marquera son vingtième anniversaire. Cela sera une occasion de célébrer les progrès que nous avons réalisés au cours des deux dernières décennies pour protéger les consommateurs et renforcer la littératie financière des Canadiens. Nous avons réalisé beaucoup de choses, et c'est un honneur de diriger une organisation aussi avant-gardiste aux précédents si éloquents.



Je suis certaine que le Plan d'activités pour 2021-2022 de l'ACFC nous permettra de répondre aux fortes attentes que nous nous sommes imposées. Comme toujours, nous aimerions recevoir des rétroactions sur nos priorités et, avec nos nombreux intervenants et partenaires, nous poursuivrons le travail en nous appuyant sur les solides assises posées par l'Agence au cours des vingt dernières années.

Judith Robertson  
Commissaire

# Au sujet de l'ACFC

## Notre raison d'être

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été établie en 2001 pour protéger les consommateurs en surveillant les entités financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

## Notre mandat

À titre d'organisme de réglementation, l'ACFC protège les consommateurs en suivant et en surveillant les institutions financières afin de promouvoir leur respect de leurs obligations quant aux pratiques commerciales en vertu des lois et règlements fédéraux, des codes de conduite et des engagements publics.

L'ACFC surveille et évalue également les tendances et les enjeux qui peuvent avoir des répercussions sur les consommateurs canadiens de produits et services financiers, renseigne les Canadiens quant à leurs droits et responsabilités lorsqu'ils font affaire avec les institutions financières, et collabore avec les intervenants pour contribuer aux initiatives qui renforcent la littératie financière des Canadiens.

La [\*Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada\*](#) décrit le mandat de l'ACFC.

## Nos responsabilités essentielles

L'ACFC accomplit son mandat en assumant deux responsabilités essentielles :

- surveiller les entités financières sous réglementation fédérale;
- améliorer la littératie financière des Canadiens.

Les solides services internes de l'ACFC lui permettent de respecter ses responsabilités essentielles et ses priorités (voir l'annexe A pour de l'information sur le rendement lié à ces responsabilités).

### NOTRE VISION

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

---

### NOTRE MISSION



**Protéger** les  
consomma-  
teurs de  
produits  
et services  
financiers.



**Superviser**  
des entités  
réglementées.



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

# Objectifs stratégiques à long terme de l'ACFC

Le présent plan d'activités comprend des détails sur les activités opérationnelles qu'entreprendra l'Agence au cours de l'année afin d'atteindre ses objectifs stratégiques. En 2020, l'Agence a entrepris un important exercice de planification stratégique pour établir ses priorités au cours des cinq prochaines années et à trois fins précises :

- dresser un plan à long terme conforme à la vision et au mandat de l'ACFC;
- tenir compte de l'environnement dans lequel l'Agence évolue;
- atténuer les principaux risques stratégiques de l'ACFC, tout en tirant parti des occasions.

Au cours des cinq prochaines années, l'Agence se penchera sur les priorités et les activités qui leur sont liées, afin d'atteindre quatre objectifs stratégiques :

- **être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers.** L'ACFC apporte un leadership à l'échelle nationale pour la protection des consommateurs de produits et services financiers grâce à une surveillance efficace des banques et autres entités réglementées et par ses contributions constructives à la formulation de politiques;
- **renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde numérique.** L'ACFC renforce la littératie financière des Canadiens grâce à des outils et des ressources didactiques, des recherches, des expérimentations, ainsi que par des collaborations avec des intervenants et des partenariats qui favorisent des comportements financiers positifs et la prise de décisions éclairées;
- **être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers.** Les Canadiens, les partenaires et les intervenants reconnaissent l'ACFC comme une source d'information objective et fondée sur des faits à l'intention des consommateurs de produits et services financiers.
- **faciliter l'avenir du travail.** L'ACFC investit dans son personnel et optimise ses lieux de travail et ses processus afin de mettre en place une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence.

Le Plan des activités 2021-2026 sera publié au cours du premier trimestre de 2021-2022.

## Principaux risques

L'Agence surveille les risques actuels et émergents susceptibles d'affecter sa capacité à atteindre ses objectifs stratégiques. Elle a ciblé des risques opérationnels dans trois domaines et a mis en œuvre des stratégies pour les gérer et les atténuer :

- **Vulnérabilités pour la sécurité des TI.** Ces vulnérabilités peuvent compromettre l'information, nuire ou interrompre la prestation de nos services et opérations. Activités principales pour 2021-2022 :
  - formaliser et mettre en œuvre le processus de réponse de l'Agence aux incidents de sécurité, en collaboration avec les partenaires gouvernementaux,
  - remplacer toutes les politiques de sécurité des TI de l'ACFC par une seule politique générale de sécurité des TI,
  - évaluer la cybersécurité de l'Agence et valider les processus pour cibler les améliorations;
- **Recrutement et rétention de talents.** Pour atteindre son objectif stratégique, l'Agence doit attirer et fidéliser des personnes qui détiennent une expertise précise. Activités principales pour 2021-2022 :
  - préparer et mettre en œuvre un plan stratégique triennal pour les RH,
  - préparer des plans d'action pour les langues officielles, l'équité en matière d'emploi, ainsi que la diversité et l'inclusion,
  - poursuivre la mise en œuvre des plans d'action pour le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et pour la santé mentale et le mieux-être de l'Agence;

- **Préparation et résilience lors de crises.** Des exemples comprennent un incident bancaire majeur, une attaque terroriste, un cyberévénement ou un cyberincident, ou une catastrophe climatique. Activités principales pour 2021-2022 :
  - mise à jour du plan de continuité des activités de l'Agence à la lumière des leçons tirées de la crise de COVID-19.

## Contexte de planification pour 2021-2022

### La protection des consommateurs de produits et services financiers et la crise de COVID-19

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sans précédent sur la santé et les finances des Canadiens. En mars 2020, l'Agence a réagi rapidement afin de permettre à tous ses employés de passer au travail à distance, tout en assurant la poursuite du travail sur ses priorités clés. Tout au long de la crise, l'Agence a maintenu ses opérations afin de protéger les consommateurs de produits et services financiers, et a collaboré étroitement avec ses partenaires fédéraux et provinciaux, les entités réglementées et les intervenants afin de protéger la santé et le bien-être de ses employés, des consommateurs et des communautés.

Dans le cadre de son travail de surveillance, l'Agence a suivi de près les engagements qu'ont pris les entités réglementées pour alléger les difficultés financières des consommateurs affectés par la pandémie. L'Agence a également communiqué de façon proactive ses attentes aux entités réglementées, dont le fait qu'elle accordait la priorité à un accès sécuritaire aux services financiers, surtout pour les consommateurs vulnérables.

De plus, l'AFC a fourni des outils, des ressources et de l'information sur les programmes de soutien offerts par le gouvernement et sur les mesures d'aide offertes par les banques pour aider les consommateurs à gérer leurs finances pendant cette période difficile.

Lors de la deuxième moitié de 2020, l'ACFC a mené deux enquêtes pour mieux comprendre et suivre les répercussions financières de la pandémie de COVID-19 sur les Canadiens : le sondage sur le bien-être financier lié à la COVID-19 et l'enquête sur l'utilisation, par les Canadiens, des produits et services bancaires. L'Agence a également commencé à recueillir de l'information sur les plaintes des consommateurs concernant les mesures d'aide financière offertes par les entités réglementées pendant la pandémie; cette information permettra d'éclairer ses activités de surveillance.

La protection des consommateurs de produits et de services financiers constitue l'assise d'un système financier sain, surtout en période de crise. La récente expérience de l'Agence a mis en lumière l'importance de ce principe, ce qui se reflète dans sa planification pour 2021-2022. L'Agence effectuera des investissements clés dans son personnel et ses opérations pour s'assurer qu'ils seront en mesure de réaliser son important mandat de protection des consommateurs de produits et de services financiers.

### Sommaire de la planification budgétaire

#### Responsabilités essentielles et services internes (en millions de dollars)

L'ACFC continue d'exercer une saine gestion des ressources en offrant aux Canadiens des programmes et des services de grande qualité. L'augmentation prévue de 7,5 millions de dollars se rapporte principalement à des investissements en technologie de l'information, à la modernisation du milieu de travail et à des augmentations économiques normales. Le tableau suivant illustre les dépenses prévues pour les trois prochains exercices.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023	Dépenses prévues pour 2023-2024
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	10,1	11,1	11,4
Littératie financière	7,5	8,0	8,3
<b>Sous-total</b>	17,6	19,1	19,7
Services internes	28,3	29,3	27,9
<b>Total</b>	45,9	48,4	47,6

## Points saillants de la planification pour 2021-2022

Cette section présente les priorités et les activités que l'ACFC veut entreprendre entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022 afin de progresser vers l'atteinte de ses objectifs stratégiques quinquennaux. Ces activités permettront à l'Agence d'améliorer ses capacités essentielles, soit les travaux quotidiens de protection, de surveillance et d'éducation, qui lui permettent de respecter ses obligations, telles qu'énoncées à la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et d'autres lois, comme la *Loi sur les banques*.

### Objectif stratégique : Être le chef de file national de la protection des consommateurs de produits et services financiers

#### Priorité : Renforcer le programme de surveillance fondé sur les risques et axé sur les résultats

Le programme de surveillance de l'ACFC repose sur les principes de transparence, de proactivité, de proportionnalité et de responsabilisation. Ensemble, ces principes constituent pour l'ACFC et les entités réglementées un cadre qui leur permet de reconnaître tôt les problèmes et de mener des interventions efficaces pour promouvoir la conformité.

Une approche axée sur les risques permet à l'ACFC de réaliser son mandat de surveillance de façon efficace et efficiente. Un modèle renforcé fondé sur les risques et axé sur les résultats permettra d'améliorer les résultats de l'Agence en matière de surveillance, ainsi que sa capacité d'allouer des ressources à des domaines prioritaires.

#### Activités pour 2021-2022

- **Planter des profils en matière de pratiques commerciales.** Les profils liés aux pratiques commerciales (PPC) comprennent des renseignements opérationnels qui permettent à l'ACFC d'évaluer les risques associés aux [entités de niveau 1](#). En 2021-2022, l'ACFC prévoit de terminer les PPC pour un premier ensemble d'entités réglementées et commencer à établir les PPC pour un deuxième ensemble d'entités. La détermination et l'établissement des PPC constituent une initiative pluriannuelle qui permettra d'évaluer de façon continue les risques propres aux entités, ainsi que les risques systémiques ou à l'échelle de l'industrie associés aux pratiques commerciales.
- **Mener ou appuyer des examens de l'industrie et des consultations.** L'ACFC mènera et appuiera des consultations et des examens auprès de l'industrie qui relèvent de son mandat. Plus précisément, l'Agence :
  - surveillera l'examen quinquennal des organismes externes de traitement des plaintes;

- appuiera les consultations menées par le ministère des Finances sur la façon de renforcer le système pour les organismes externes de traitement des plaintes au Canada;
- surveillera l'examen triennal obligatoire des exploitants de réseaux de cartes de paiement;
- soutiendra l'examen du ministère des Finances à l'égard du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de débit et de crédit.
- **Mettre sur pied une équipe spécialisée dans les examens thématiques.** Les examens thématiques sont un instrument de surveillance efficace. Ils peuvent être effectués de façon proactive pour soutenir le mandat de l'Agence face aux enjeux émergents, ou à la demande du ministre des Finances. L'ACFC mettra sur pied une équipe spécialisée qui se concentrera sur les examens thématiques, et qui devrait être pleinement opérationnelle en 2022-2023. L'équipe sera responsable des examens, de la formulation de recommandations et, au besoin, du suivi des stratégies destinées à corriger les lacunes et les déficiences découvertes au cours des examens.

## Priorité : Mettre en oeuvre le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers

En 2018, le Parlement a adopté une loi visant à modifier la *Loi sur les banques* afin de renforcer les dispositions sur la protection des consommateurs et du public pour la gouvernance d'entreprise, la conduite responsable des affaires, les recours, les divulgations et la transparence et pour accorder à l'ACFC d'autres pouvoirs. La loi modifiait également la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* pour apporter davantage de transparence et augmenter le montant des sanctions administratives pécuniaires. Ces modifications législatives et les modifications réglementaires à venir qui en découleront, sont regroupées sous le titre de Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers.

Si certaines modifications sont entrées en vigueur le 30 avril 2020, la majorité entrera en vigueur lorsque les règlements auront été adoptés. Le ministère des Finances dirige les travaux. L'ACFC participe activement à développer la capacité et élaborer des politiques et des procédures pour mettre en oeuvre les modifications au fur et à mesure de leur entrée en vigueur.

### Activités de 2021–2022

- **Publication des lignes directrices.** L'ACFC mobilisera l'industrie par l'entremise de consultations officielles et autres pour déterminer la publication, au besoin, de directives (p. ex. [lignes directrices ou bulletins](#)) sur les modifications législatives et réglementaires.
- **Réalisation d'un projet pilote de système de gestion de cas.** Ce système permettra la production de rapports fondés sur de meilleures données concernant les plaintes, comme l'exigent les modifications législatives et réglementaires apportées au Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers. L'ACFC testera la fonctionnalité du système auprès de certaines entités réglementées.

## Priorité : Fournir de l'expertise pour contribuer à l'élaboration de politiques

L'ACFC démontrera un leadership éclairé et de l'innovation pour contribuer à l'élaboration de politiques et réagir face aux risques émergents ainsi qu'aux nouvelles occasions dans le paysage financier.

### Activités en 2021–2022

- **Participer à l'élaboration d'un cadre canadien de système bancaire ouvert.** L'Agence participera aux activités de consultation et d'élaboration de politiques du ministère des Finances et formulera des recommandations en matière de protection des consommateurs et pour répondre aux attentes relatives aux pratiques commerciales dans un cadre de système bancaire ouvert.

- **Contribuer aux recommandations concernant les produits et services bancaires.** L'ACFC effectuera des recherches et émettra des recommandations sur des enjeux liés à l'accès des consommateurs aux produits et services bancaires, y compris les nouveaux produits de crédit et de dépôt.
- **Renforcer les pratiques en matière de protection des données des consommateurs.** L'ACFC dirigera, avec le ministère des Finances, le Groupe de travail sur la protection des données des consommateurs qui doit examiner les pratiques actuelles des entités réglementées relatives à la protection des données. Le groupe de travail déterminera les écarts et examinera les pratiques exemplaires sur la scène internationale afin de formuler des recommandations sur la façon de renforcer la protection des données des consommateurs de produits et services financiers.

## Objectif stratégique : Renforcer la littératie financière des Canadiens pour un monde de plus en plus numérique

### Priorité : Renouveler la Stratégie nationale pour la littératie financière

Les stratégies nationales de littératie financière sont reconnues sur la scène internationale comme des pratiques exemplaires qui améliorent la santé financière d'un pays. En 2020-2021, l'ACFC s'est attaquée au renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière de 2015, en consultation avec des intervenants, des partenaires et des chercheurs. En plus de sensibiliser les gens à la littératie financière et au bien-être financier, la Stratégie nationale renouvelée visera à améliorer de façon tangible les résultats pour les consommateurs et à mobiliser les intervenants en créant un plan détaillé axé sur des objectifs communs. En 2021-2022, l'ACFC publiera la Stratégie et entreprendra sa mise en œuvre.

#### Activités en 2021-2022

- **Publier la Stratégie nationale pour la littératie financière.** L'ACFC terminera le renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière. La nouvelle Stratégie tiendra compte des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les Canadiens, et surtout sur les populations vulnérables. Elle tiendra également compte de l'évolution des attentes, de l'apprentissage expérientiel au cours des cinq dernières années, et des nouvelles perspectives nées de la recherche effectuée à l'interne et à l'externe. En mettant l'accent sur des activités fondées sur des preuves, la stratégie visera à renforcer la littératie financière des Canadiens grâce à des interventions comportementales, des outils et des ressources didactiques, de la recherche, de l'expérimentation et la collaboration des intervenants.
- **Créer une feuille de route pour la mise en œuvre.** L'ACFC créera une feuille de route pour la mise en œuvre qui expliquera comment seront atteints les objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Chacun des buts de la Stratégie comprendra des objectifs clés, ainsi que des initiatives, des programmes et des politiques prioritaires établis en collaboration avec les partenaires de l'ACFC et les intervenants.

### Priorité : Fournir des ressources et des outils novateurs pour prendre de meilleures décisions financières

L'ACFC surveille les tendances et les enjeux dans le secteur financier et utilise cette information pour élaborer en temps opportun du contenu et des outils accessibles et neutres. L'Agence revoit et met à jour régulièrement le contenu Web pour tenir compte des modifications législatives et réglementaires, des tendances émergentes, des rétroactions des consommateurs et des écarts dans l'information.

## Activités en 2021–2022

- **Élaborer et mettre à jour le contenu Web éducatif.** L'ACFC continuera de tenir régulièrement à jour son contenu Web éducatif pour les consommateurs et lié à la pandémie de COVID-19, qui aide les Canadiens à [gérer leur santé financière lors de périodes difficiles](#). L'ACFC préparera du nouveau contenu éducatif sur des sujets comme le système bancaire ouvert, les entreprises de technologie financière et les nouvelles méthodes de paiement. L'Agence mettra également à jour son matériel éducatif sur les droits et les responsabilités des consommateurs et améliorera son outil de planification budgétaire selon les recommandations tirées d'une évaluation fondée sur une recherche comportementale.
- **Procéder à la refonte de la Base de données canadienne sur la littératie financière.** Lancée en 2014, la Base de données canadienne sur la littératie financière offre un portail vers de l'information et des ressources sur la littératie financière. Les intervenants de la littératie financière y versent du contenu. L'Agence procédera à une refonte de la Base de données afin d'offrir une interface plus conviviale qui s'appuie sur la recherche. Une fois la refonte achevée, l'Agence utilisera des outils promotionnels pour en améliorer la visibilité et promouvoir son utilisation auprès des consommateurs, des professionnels de la littératie financière et des éducateurs.
- **Effectuer de la recherche pour trouver la meilleure façon pour l'ACFC d'offrir du contenu éducatif et des interventions en matière de comportements.** L'Agence étudiera de nouvelles méthodes pour offrir le matériel et les outils didactiques qui :
  - appuient les décisions financières des consommateurs avec de l'information ciblée et juste à temps;
  - permettent d'effectuer des expérimentations comportementales interactives pour renforcer le bien-être financier des consommateurs au Canada;
  - permettent à l'Agence de recueillir des données utiles qui amélioreront l'élaboration des politiques et des programmes.

## Priorité : Mobiliser de façon constructive les intervenants et favoriser des partenariats stratégiques

L'ACFC favorise les relations locales, nationales et internationales. La collaboration avec les Canadiens et des partenaires intersectoriels mondiaux et leur mobilisation accroît la portée de l'Agence et lui permet d'occuper une place de chef de file en communiquant avec de nombreuses organisations pour améliorer les résultats de produits et services financiers pour les consommateurs. Les interventions pilotes de l'ACFC se veulent des collaborations avec des partenaires du domaine universitaire, de l'industrie, ainsi qu'avec d'autres intervenants. L'Agence veut améliorer les partenariats en place et en nouer de nouveaux pour collaborer à des initiatives d'intérêt mutuel.

## Activités en 2021–2022

- **Dresser un plan de mobilisation proactive et de sensibilisation pour les intervenants.** L'Agence dressera un plan de mobilisation et de sensibilisation pour les intervenants en mettant l'accent sur les occasions de mobilisation, les activités de sensibilisation axées sur les consommateurs et les partenariats stratégiques.
- **Organiser des événements et des activités pour mobiliser les intervenants et présenter les activités de l'ACFC.** L'Agence organisera différents événements et activités pour les Canadiens, les intervenants de la littératie financière, la communauté de la recherche et l'industrie sur des sujets qui couvrent l'ensemble du mandat de l'ACFC. Ces événements et activités comprendront des webinaires, des événements virtuels, des discussions en groupe et des rencontres de l'industrie.
- **Tirer parti de la mobilisation provinciale, nationale et internationale.** L'ACFC promouvra la mobilisation et la coordination auprès d'autres autorités, comités et intervenants gouvernementaux, au Canada et à l'étranger, et collaborera activement pour soutenir son mandat de protection des consommateurs.

## Objectif stratégique : Être la source faisant autorité pour l'information à l'intention des consommateurs canadiens de produits et services financiers

### Priorité : Tirer parti de la recherche pour améliorer la prise de décisions fondées sur des preuves

Le plan de recherche de l'ACFC soutient sa capacité d'élaborer des interventions qui renforceront les connaissances et les comportements financiers positifs des consommateurs. L'Agence tirera parti de la recherche fondée sur des preuves pour éclairer la conception des politiques, des interventions, des outils et du contenu éducatif et maximiser leurs répercussions. L'Agence ajoutera également une optique d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) qui reconnaîtra et abordera des obstacles systémiques et structureaux susceptibles de limiter l'accès ou l'inclusion, ainsi que des facteurs d'identité qui peuvent influencer l'expérience des Canadiens à l'égard des politiques et programmes de l'ACFC.

#### Activités en 2021–2022

- **Examiner différentes options pour le lancement d'une plateforme de recherche, de partage de données et de collaboration.** L'Agence étudiera différentes options pour mettre en place une plateforme qui facilite le partage des connaissances tirées de la recherche effectuée par l'ACFC et ses partenaires afin de les mettre en application. Ce portail permettrait :
  - le partage avec le public de données et de rapports de recherche;
  - le recours à des tableaux de bord pour illustrer les résultats des enquêtes;
  - le partage de données et de recherches avec des universitaires et d'autres partenaires de recherche pour améliorer la collaboration.
- **Accroître la fréquence de la collecte de données primaires.** Les données primaires représentent les assises du travail de l'Agence. Elles permettent à l'ACFC de comprendre et de combler les écarts dans les connaissances sur le bien-être financier des Canadiens et de répondre aux préoccupations des consommateurs. Ces données permettent également l'analyse, la production de rapports et l'élaboration de politiques, de programmes et de stratégies au moment opportun. L'ACFC améliorera cette fonction en :
  - prolongeant l'enquête sur le bien-être financier pendant la COVID-19 jusqu'en décembre 2021 et en préparant un tableau de bord en ligne afin d'en diffuser les résultats;
  - menant chaque année plutôt qu'aux cinq ans l'Enquête canadienne sur les capacités financières. La planification aura lieu au cours de l'exercice 2021-2022, et l'enquête sera lancée au cours de l'année civile 2022.
- **Élaborer des interventions ciblées.** L'ACFC tirera parti des données et de la recherche en sciences du comportement pour déployer directement aux consommateurs des outils et des interventions pratiques, ciblés et fondés sur des preuves, sur des sujets comme la gestion des dettes, la budgétisation, l'épargne et la confiance financière. Ces outils et interventions mettront un accent particulier sur les populations vulnérables.

### Priorité : Sensibiliser les gens à l'égard de l'ACFC et promouvoir ses outils et ressources en littératie financière

L'ACFC élaborera pour l'ensemble de l'Agence une stratégie d'affaires publiques pluriannuelle pour soutenir son rôle comme chef de file de la protection des consommateurs de produits et services financiers et de source d'information faisant autorité à l'intention de ces consommateurs. Elle déploiera également des activités pour faire connaître et promouvoir la Stratégie nationale pour la littératie financière renouvelée. Du marketing, de la publicité et des communications numériques joueront un rôle particulièrement important, et plusieurs initiatives d'envergure

sont prévues dans ces domaines.

#### Activités en 2021–2022

- **Élaborer des stratégies de marketing pour atteindre les publics cibles.** L'ACFC élaborera des stratégies de marketing créatives et qui s'appuient sur des données. Elle collaborera avec des organisations du gouvernement fédéral, des intervenants et des partenaires stratégiques pour des campagnes promotionnelles conjointes.
- **Préparer et mettre en œuvre un plan d'action pour optimiser la présence de l'ACFC sur le Web.** L'Agence préparera et mettra en œuvre un plan pour optimiser sa présence sur le Web, et se concentrera sur l'amélioration de l'expérience de l'utilisateur.
- **Lancer une campagne de publicité ciblée pour mieux faire connaître l'ACFC et ses outils et ressources.** L'ACFC continuera de sensibiliser les gens à son mandat et à l'ensemble de ses ressources par l'entremise d'une campagne de publicité, surtout pendant le Mois de la littératie financière, qui a lieu en novembre de chaque année.

## Objectif stratégique : Faciliter l'avenir du travail

### Priorité : Renforcer et soutenir l'effectif

L'approche de l'Agence « un mandat, une équipe » illustre son engagement envers la gestion des personnes comme responsabilité partagée et capacité de base qui lui permet de réaliser sa vision et d'atteindre ses objectifs stratégiques. Le renforcement de ses capacités en gestion des personnes permettra à l'Agence de mieux tirer parti des talents diversifiés de ses employés.

#### Activités en 2021–2022

- **Se concentrer sur le mieux-être des employés.** L'ACFC est déterminée à fournir un milieu de travail sain, sécuritaire et respectueux. L'Agence fournira les ressources nécessaires pour permettre à ses employés d'être productifs lorsqu'ils travaillent à distance, tout en demeurant consciente des répercussions de la pandémie sur le mieux-être de son effectif. L'Agence continuera de tenir compte des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et de favoriser une culture axée sur la santé physique et mentale des employés à l'aide de différents outils, d'activités et de ressources. Elle mettra également à jour ses politiques et processus pour tenir compte des modifications de janvier 2021 apportées au *Code canadien du travail* et qui visent à assurer que les employeurs de milieux de travail sous réglementation fédérale prennent les mesures nécessaires pour prévenir et résoudre les problèmes de harcèlement et de violence au travail.
- **Se concentrer sur l'équité, la diversité et l'inclusion.** L'ACFC dressera et mettra en œuvre des plans pour l'équité en matière d'emploi et les langues officielles afin de favoriser un milieu de travail inclusif. L'Agence fera également progresser les priorités décrites dans l'appel à l'action du greffier du Conseil privé lié à la lutte contre le racisme, à l'équité et à l'inclusion dans la fonction publique fédérale. L'Agence adoptera un modèle hybride de travail dans les bureaux et à distance afin de permettre aux employés de disposer de plus de souplesse et de tenir compte de leur mieux-être. Le modèle permettra également de recruter et de maintenir en poste des personnes de talent de partout au Canada.
- **Préparer un plan stratégique pour les ressources humaines.** L'ACFC préparera un plan pour faire progresser les programmes et les initiatives clés liés aux ressources humaines afin de soutenir son cadre de gestion des personnes. L'Agence espère ainsi améliorer sa capacité à attirer, perfectionner et maintenir en poste les personnes de talent dont elle a besoin pour réaliser sa vision et respecter ses obligations législatives.

## Priorité : Moderniser le milieu de travail

La modernisation du milieu de travail et des systèmes de l'ACFC est une mesure d'atténuation qui vise à réduire les risques que l'Agence ne puisse répondre à ses besoins opérationnels actuels et à venir. Cette initiative s'harmonise avec l'intention du gouvernement du Canada de moderniser ses milieux de travail et d'adopter les [normes pour le Milieu de travail GC](#).

Activités en 2021–2022

- **Faire progresser la stratégie pour les données et les analyses, ainsi que la gouvernance des données.** L'ACFC améliorera sa gouvernance des données en élaborant des politiques, des normes et des principes. L'Agence mettra également en œuvre des solutions en matière de données et d'analyse de données qui répondent à ses besoins. Elle créera un glossaire organisationnel ainsi qu'un modèle de structure des données.
- **Élaborer et mettre en œuvre une stratégie numérique d'entreprise.** L'Agence déterminera les exigences et dressera un plan et une feuille de route pour la mise en œuvre des initiatives numériques de l'ACFC, comme les intégrations mobiles et de plateformes et la gestion des services d'entreprise.
- **Faire passer tous les outils et technologies de gestion de l'information/technologie de l'information vers le nuage.** Les technologies infonuagiques permettront aux employés de l'ACFC d'être plus efficaces lorsqu'ils travaillent à distance.
- **Moderniser le bureau d'Ottawa.** Le projet de modernisation du milieu de travail de l'Agence permettra de régler les problèmes actuels liés à la circulation d'air, à la température et à l'aménagement, et d'obtenir un environnement de travail plus ouvert et souple. Ce projet permettra également d'optimiser une utilisation efficiente des installations et d'accueillir un modèle hybride pour le travail dans les bureaux et à distance, tout en améliorant la collaboration, la mobilisation et la productivité des employés.
- **Établir le bureau de Toronto.** L'ACFC rendra opérationnel son nouveau bureau de Toronto, qui a été mis en place en 2020-2021 afin de mieux soutenir son mandat.

## Priorité : Améliorer les processus habilitants

L'ACFC se consacre à la réalisation d'améliorations continues en examinant ses fonctions internes pour optimiser son rendement, respecter les pratiques exemplaires et améliorer ses processus opérationnels.

Activités en 2021–2022

- **Évaluer officiellement la cybersécurité.** L'Agence effectuera une évaluation officielle de ses politiques, normes, infrastructure et programme de formation liés à la cybersécurité (voir l'annexe B pour le plan d'évaluation quinquennal de l'ACFC).
- **Examiner de façon officieuse ses processus internes.** L'Agence réalisera des examens officieux à l'égard de :
  - le modèle du centre de services aux consommateurs, la capacité et les processus en ressources humaines;
  - les processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

## Dépenses et ressources humaines

Cette section donne une vision holistique des prévisions de l'Agence en matière de dépenses et de ressources humaines pour les trois prochains exercices. On y compare également les dépenses prévues pour les prochains exercices, avec les dépenses réelles de l'exercice en cours et des exercices précédents. L'Agence utilise la comptabilité d'exercice intégrale pour préparer et présenter ses dépenses annuelles.

## Dépenses prévues

L'ACFC est une agence du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités financières qu'elle surveille lui versent<sup>1</sup>. Outre les produits générés par les cotisations, l'ACFC dispose également d'un pouvoir législatif de dépenser d'un maximum de 5 millions de dollars par année pour soutenir la littératie financière des Canadiens.

Le tableau suivant illustre les dépenses réelles et prévues pour chacune des responsabilités essentielles de l'ACFC et pour les services internes.

### Sommaire de la planification budgétaire (en millions de dollars)

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses de 2018-2019	Dépenses de 2019-2020	Budget original pour 2020-2021	Dépenses prévues pour 2020-2021	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023	Dépenses prévues pour 2023-2024
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	5,1	6,2	9,1	7,5	10,1	11,1	11,4
Littératie financière	6,2	5,4	6,8	5,9	7,5	8,0	8,3
<b>Sous-total</b>	11,3	11,6	15,9	13,4	17,6	19,1	19,7
Services internes	14,3	19,0	22,5	23,2	28,3	29,3	27,9
<b>Total</b>	25,6	30,6	38,4	36,6	45,9	48,4	47,6

**Remarque :** Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué. Les dépenses sont présentées selon la méthode de comptabilité d'exercice.

Dans le [Plan d'activités pour 2020-2021](#) de l'Agence, le montant total des dépenses s'élevait à 38,4 millions de dollars pour l'exercice. L'écart entre les dépenses inscrites au budget de 38,4 millions de dollars et les dépenses prévues de 36,6 millions de dollars s'explique par les mesures de dotation et la baisse dans les voyages à cause de la pandémie.

On prévoit que les dépenses pour 2021-2022 augmenteront de 7,5 millions de dollars comparativement au budget approuvé pour 2020-2021 de 38,4 millions de dollars. L'augmentation prévue est principalement due aux points suivants :

- augmentations économiques habituelles;
- ajout de quatre employés équivalent temps plein;
- élaboration et mise en œuvre d'un système moderne, souple et complet de gestion des cas TI;
- mise en œuvre d'un projet de modernisation du milieu de travail qui favorise un modèle hybride de travail dans les bureaux et à distance, ce qui permet une meilleure collaboration entre les employés et assure une utilisation efficiente de l'espace de travail;
- ouverture d'un bureau à Toronto;
- investissements en technologie de l'information.

<sup>1</sup> Grâce à ces cotisations, le fardeau du financement de la réglementation du secteur financier est porté directement par l'industrie plutôt qu'indirectement, par le contribuable. Chaque évaluation est définitive et obligatoire pour l'entité sous réglementation fédérale qu'elle vise.

L'Agence utilise le tableau suivant pour calculer ses besoins en matière de financement en rapprochant les dépenses prévues calculées selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les besoins de financement selon la méthode de la comptabilité de caisse.

La ligne des dépenses nettes prévues illustre les coûts opérationnels et comprend les dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital, qui peuvent être demandées au Trésor à titre d'avance.

### Rapprochement du coût de fonctionnement et du financement demandé (en millions de dollars)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Dépenses prévues	45,9	48,4	476
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement, mais n'ayant pas d'incidence sur les autorisations :			
Amortissement des immobilisations corporelles	(0,5)	(1,1)	(1,7)
Provision pour créances douteuses			
Gain (perte) sur l'aliénation des immobilisations corporelles			
Augmentation des avantages sociaux futurs	(0,3)	(0,3)	(0,3)
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement, mais ayant une incidence sur les autorisations :			
Acquisition d'immobilisations corporelles	3,4	2,9	1,1
Dépenses prévues	48,5	49,9	46,7
Moins : financement public	(5,0)	(5,0)	(5,0)
Dépenses nettes prévues	43,5	44,9	41,7

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## Ressources humaines prévues

### Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réel en 2018-2019	Équivalents temps plein réels en 2019-2020	Équivalents temps plein attendus pour 2020-2021	Équivalents temps plein prévus pour 2020-2021	Équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Équivalents temps plein prévus pour 2022-2023	Équivalents temps plein prévus pour 2023-2024
Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale	30	36	58	50	64	69	69
Littératie financière	33	30	38	31	37	40	41
Sous-total	63	66	96	81	101	109	110
Services internes	65	77	109	90	108	108	108
Total	128	143	205	171	209	217	218

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

En 2020–2021, l'ACFC a prévu 205 employés équivalents temps plein. Toutefois, à cause d'une restructuration organisationnelle et des retards qui ont suivi dans la dotation, ce nombre devrait être 171.

## État consolidé prospectif des opérations

L'état consolidé prospectif des opérations donne un aperçu des opérations de l'ACFC pour la période de 2020-2021 à 2021-2022.

Les prévisions des renseignements financiers liées aux dépenses et aux recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice pour améliorer la transparence et la gestion financière.

Un état détaillé des résultats (qui inclut les notes connexes, y compris un rapprochement du coût net des opérations avec les autorités requises) est affiché sur le site Web de l'ACFC.

### État des résultats prospectif condensé pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

(en millions de dollars)

Renseignements financiers	Résultats attendus pour 2020-2021	Résultats prévus pour 2021-2022	Écart (résultats prévus pour 2021-2022 moins les résultats attendus pour 2020-2021)
Total des dépenses	36,6	45,9	9,3
Total des recettes	31,6	40,9	9,3
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts du gouvernement	5,0	5,0	0,0

Remarque : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

# Communiquez avec nous

Site Web	<a href="http://canada.ca">canada.ca</a>
Téléphone sans frais (Centre des services aux consommateurs) D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-461-3222 613-960-4666
ATS sans frais (pour les personnes sourdes ou malentendantes) D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Adresse de courriel	<a href="mailto:info@fcac.gc.ca">info@fcac.gc.ca</a>
Télécopieur (sans frais) D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-814-2224 613-941-1436
Twitter	@FCACan
YouTube	FCACan
Facebook	FB.com/FCACan
Instagram	fcac_can
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise 427, avenue Laurier Ouest Ottawa, Ontario K1R 1B9

# Annexe A : Cadre ministériel des résultats

L'ACFC met à jour son cadre ministériel des résultats, qu'elle souhaite mettre en œuvre en 2022–2023.

En vertu de la [Politique sur les résultats](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, les entités du gouvernement du Canada doivent respecter l'exigence visant à établir des responsabilités essentielles, décrivant de façon détaillée ce que fait l'organisation, ce qu'elle tente de réaliser, et de quelle manière elle compte évaluer ses progrès.

Le mandat de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers. L'Agence réalise ce mandat de deux principales façons : en surveillant les institutions financières et autres entités sous réglementation fédérale, et en renforçant la littératie financière des Canadiens. Ainsi, les ressources budgétaires, les employés et les activités de l'ACFC s'articulent autour de ces deux responsabilités essentielles. Son cadre ministériel des résultats et son inventaire de programmes approuvés sont illustrés ci-dessous.

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

## Responsabilité essentielle no 1 : Surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Le Programme de surveillance et de promotion de l'ACFC vise à promouvoir le respect par les entités financières sous réglementation fédérale des dispositions fédérales visant les consommateurs de produits et services financiers, des codes de conduite et des engagements publics. L'Agence promeut également des pratiques commerciales responsables en communiquant ses attentes, en effectuant de la recherche sur les tendances et les enjeux émergents ayant une incidence sur les consommateurs, contribuant ainsi aux discussions stratégiques, et en promouvant les droits et responsabilités des consommateurs.

### Résultats prévus pour la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels pour 2017–2018	Résultats réels pour 2018–2019	Résultats réels pour 2019–2020
Les entités financières sous réglementation fédérale respectent les dispositions législatives sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite	Pourcentage des institutions financières qui connaissent les raisons pour lesquelles l'ACFC mène ses activités de surveillance, qui comprennent la nature de ces activités et qui sont au courant de leurs résultats	80 %	2022-03-31	78 %	88 %	s/o <sup>1</sup>
	Pourcentage des cas de non-conformité à l'égard desquels l'ACFC prend des mesures correctives (proportionnelles au niveau de non-conformité)	100 %	2022-03-31	100 %	100 %	100 %
Les consommateurs canadiens connaissent leurs droits et leurs responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières	Pourcentage des consommateurs qui connaissent leurs droits et leurs responsabilités	Augmentation de 5 %	2022-03-31	s/o <sup>2</sup>	64 %	78 %
	Nombre de Canadiens auxquels l'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs parvient	Augmentation de 5 %	2022-03-31	s/o <sup>3</sup>	s/o <sup>3</sup>	156,846

s/o = sans objet

<sup>1</sup> L'événement dans le cadre duquel l'information sur le rendement devait être recueillie a été annulé à cause de la COVID-19.

<sup>2</sup> Les données initiales sont tirées d'un sondage quinquennal. Un sondage de moindre envergure est maintenant effectué chaque année.

<sup>3</sup> Une ligne de base a été établie pour 2019–2020.

## Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023	Dépenses prévues pour 2023-2024
10,1	11,1	11,4

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Équivalents temps plein prévus pour 2022-2023	Équivalents temps plein prévus pour 2023-2024
64	69	69

## Responsabilité essentielle no 2 : Améliorer la littératie financière des Canadiens

Les programmes de recherche, d'éducation et de littératie financière de l'ACFC renforcent les connaissances et les compétences financières des Canadiens, ainsi que leur confiance à l'égard de décisions financières responsables. L'ACFC travaille avec des intervenants et des réseaux de littératie financière de partout au Canada pour élaborer et offrir des initiatives qui permettent d'éclairer les décisions financières des Canadiens. Plus particulièrement, l'Agence désire encourager les Canadiens à faire un budget, à économiser, à rembourser leurs dettes et à choisir leurs produits et services financiers de façon judicieuse.

### Résultats escomptés pour la littératie financière des Canadiens grâce à la recherche et l'éducation

Résultat organisationnel	Indicateur de résultat organisationnel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels pour 2017-2018	Résultats réels pour 2018-2019	Résultats réels pour 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	Augmentation de 5 %	2022-03-31	s/o	s/o <sup>1</sup>	62 %
	Pourcentage de Canadiens qui renforcent leur confiance à l'égard des questions financières	Augmentation de 5 %	2022-03-31	s/o	s/o <sup>1</sup>	40 %
	Pourcentage de Canadiens qui adoptent des comportements financiers souhaitables	Augmentation de 5 %	2022-03-31	s/o	s/o <sup>1</sup>	49 %
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont commencé à suivre un budget	Augmentation de 5 %	2022-03-31	23 %	20 %	23 %
	Pourcentage de personnes sans budget qui ont confiance en leur capacité d'établir et de suivre un budget	Augmentation de 5 %	2022-03-31	s/o	14 %	18 %
	Nombre de Canadiens rejoints grâce à des initiatives	Augmentation de 5 %	2022-03-31	s/o <sup>2</sup>	s/o <sup>2</sup>	9 273 426

	appuyant la Stratégie nationale pour la littératie financière					
--	---	--	--	--	--	--

s/o = sans objet

<sup>1</sup> Selon l'Enquête canadienne sur les capacités financières réalisée aux cinq ans

<sup>2</sup> Une ligne de base a été établie pour 2019–2020.

### Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2021-22	Dépenses prévues pour 2022-23	Dépenses prévues pour 2023-24
7,5	8,0	8,3

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2021-22	Équivalents temps plein prévus pour 2022-23	Équivalents temps plein prévus pour 2023-24
37	40	41

## Services internes

Les responsabilités essentielles de l'ACFC sont étayées par de solides assises en gestion financière et par des conseils et des services d'experts issus de ses équipes de marketing et de communication, juridique, des ressources humaines, des technologies de l'information et administrative.

### Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2021-22	Dépenses prévues pour 2022-23	Dépenses prévues pour 2023-24
28,3	29,3	27,9

### Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2021-22	Équivalents temps plein prévus pour 2022-23	Équivalents temps plein prévus pour 2023-24
108	108	108

On peut trouver plus d'information sur les ressources financières et humaines de l'ACFC dans l'[InfoBase du GC](#).

## Annexe B : Plan d'évaluation pour 2021-2026

Exercice	Sujet	Description
2021-2022	Cybersécurité	Faire l'essai des politiques, des normes, de l'infrastructure et de la formation liées à la cybersécurité.
2022-2023	Plan de continuité des activités et sécurité physique	Évaluer l'efficacité du plan de continuité des activités et des protocoles pour la sécurité physique.
2022-2023	Accès à l'information et protection des renseignements personnels	Évaluer l'efficacité et l'efficience des processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de l'Agence.
2023-2024	Fonction de politique stratégique	Évaluer la capacité de l'Agence de traduire les enjeux émergents en des positions stratégiques et des conseils pratiques.
2023-2024	Gestion de projets	Évaluer l'efficacité de la fonction de gestion de projets de l'Agence.
2023-2024	Gestion de l'information	Évaluer l'efficacité et l'efficience des processus de gestion de l'information de l'Agence.
2024-2025	Gestion des services de TI	Évaluer les pratiques de gestion des services de TI, dont la gestion des connaissances, le catalogue de services, la gestion de projets, l'examen de l'amélioration des services, les ententes de services et du niveau opérationnel, la gestion de l'architecture et la sécurité de l'information.
2024-2025	Gestion du rendement et reconnaissance	Évaluer l'efficacité de la gestion du rendement et des programmes de prix et de reconnaissance.
2025-2026	Évaluation des risques — profils de pratiques commerciales	Évaluer l'outil de pratiques commerciales pour établir la mesure dans laquelle il s'intègre à l'approche axée sur les risques du Cadre de surveillance.