



PLAN D'ACTIVITÉS

2024-2025





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, sauf avec la permission écrite de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec nous :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

No de catalogue : FC2-4F-PDF (PDF électronique, français)

ISSN 2562 590X

©Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, mai 2024
Also available in English under the title: **Business Plan 2024–2025**

Table des matières

Message du commissaire	1
Au sujet de l'ACFC	2
Objectifs stratégiques de l'ACFC	3
Contexte de planification pour 2024-2025	4
Points saillants de la planification pour 2024-2025	7
Dépenses et ressources humaines.....	12
Communiquez avec nous.....	15
Annexe A : Cadre ministériel des résultats	16
Annexe B : Plan d'évaluation	21

Message du commissaire



Je suis heureux de vous présenter le Plan d'activités 2024-2025 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC).

La transformation du secteur des services financiers se poursuit à un rythme toujours plus rapide. Elle est source de risques et d'occasions, qui demandent à tous les membres de l'écosystème financier de travailler ensemble, afin de protéger les consommateurs de services et produits financiers et de répondre à leurs divers besoins. Les activités de l'Agence pour l'exercice à venir démontrent un engagement constant à défendre les droits et les intérêts des consommateurs dans ce contexte complexe et en évolution.

L'Agence traverse actuellement une période de transition, dans l'attente de la nomination d'une nouvelle personne au poste de commissaire. Pendant ce temps, nous poursuivons sur la lancée des progrès constants que nous avons réalisés au cours des quatre à cinq dernières années. Notamment, nous allons avancer dans l'atteinte des objectifs stratégiques énoncés dans notre plan stratégique quinquennal pour 2021 à 2026, qui nous positionne en tant que chef de file et innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

L'Agence peut se réjouir à l'idée d'assumer de nouvelles responsabilités dans la foulée du budget de 2024, qui comprend des annonces démontrant l'importance de notre mandat de protection des consommateurs. L'ACFC sera chargée de superviser, de gérer et de faire appliquer le Cadre canadien des services bancaires pour les gens (des services qui sont également désignés sous le nom de «services bancaires ouverts»). Nous sommes emballés par cette occasion et nous sommes bien placés pour la saisir. Nos fonctions de politiques, de recherche et d'éducation ont déjà apporté des contributions importantes à l'élaboration de ce cadre pour l'avenir, qui est axé sur l'innovation et vise à assurer une protection rigoureuse et uniforme des consommateurs de produits et services financiers.

L'Agence continuera à se concentrer sur la mobilisation des efforts qui s'imposent pour faire des avancées au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers, en se basant sur un jalon historique – le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers – ainsi que sur son ambitieuse Stratégie nationale pour la littératie financière. De plus, nous continuerons à renforcer notre capacité à exploiter les données et à mener des recherches de pointe. Les approches fondées sur les données, telles que notre analyse des données liées à la réglementation et le Plan de mesure de la Stratégie nationale, sont des instruments essentiels pour concevoir des interventions efficaces et guider les mesures stratégiques visant à protéger les consommateurs et à leur permettre de renforcer leur résilience financière.

Comme toujours, nos collaborateurs sont au cœur de tout ce que nous faisons. Nous savons qu'en investissant dans les membres de notre équipe et en faisant la promotion d'initiatives accordant la priorité à leur bien-être, non seulement nous favorisons la croissance individuelle, mais nous propulsons également l'organisation vers de plus hauts sommets. Ce travail fondé sur un engagement d'amélioration continue comprend notamment des mesures visant à moderniser nos processus internes, à améliorer nos pratiques de gestion des risques et à gérer nos ressources de manière efficace et disciplinée.

C'est un honneur pour moi de diriger l'ACFC pendant cette période stimulante. L'ACFC s'adapte à la dynamique changeante du secteur financier, adopte les technologies émergentes et s'ajuste à l'évolution des cadres réglementaires. Nous gardons une longueur d'avance et nous répondons aux besoins de la population canadienne dans un paysage en constante évolution.

Werner Liedtke
Commissaire intérimaire

Au sujet de l'ACFC

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral qui a été établi en 2001 pour protéger les droits et intérêts des consommateurs canadiens de produits et services financiers. Le mandat de l'ACFC est tiré de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).

En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC protège les consommateurs de produits et services financiers en surveillant la conformité des entités sous réglementation fédérale aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles ces dernières sont assujetties en vertu des textes de loi, des codes de conduite et des engagements publics. Le [Cadre de surveillance](#) décrit l'approche de l'Agence et les différents outils et activités dont elle se sert pour faire connaître les obligations qui régissent les entités sous réglementation fédérale dans l'écosystème financier canadien, surveiller leur application et les faire respecter.

L'Agence a également pour mandat de renforcer la littératie financière de la population canadienne et :

- de sensibiliser les Canadiens à l'égard de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec des institutions financières;
- de suivre et d'évaluer les tendances et les questions susceptibles de toucher les consommateurs de produits et services financiers, et de les sensibiliser à cet égard;
- d'élaborer et de publier des recherches, du contenu, des outils et des programmes pour renforcer la littératie financière des Canadiens;
- de favoriser la compréhension des services financiers et des questions connexes en collaboration avec les intervenants, notamment les organisations gouvernementales, réglementaires et communautaires.

Notre vision

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

Notre mission

Protéger les consommateurs de produits et services financiers

Superviser des entités réglementées

Éduquer les Canadiens et renforcer leurs connaissances financières

Notre responsabilité essentielle : la protection des consommateurs de produits et services financiers

La responsabilité essentielle de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers au Canada, ce qu'elle fait en offrant deux programmes, « Surveillance et mise en application » et « Recherche, politiques et éducation », conçus pour :

- promouvoir, surveiller et assurer la conformité des entités réglementées visées par les obligations en matière de pratiques commerciales énoncées dans les textes de loi, les codes de conduite et les engagements publics;
- renforcer la littératie financière et la résilience de la population canadienne en travaillant avec les intervenants, et en comptant sur la recherche fondée sur des données probantes et la collaboration pour proposer des politiques, éduquer les consommateurs et encourager ceux-ci à prendre des mesures financières positives.

Les programmes de l'ACFC sont solidement étayés par les conseils et services spécialisés fournis par ses équipes de marketing, de communications, de relations avec les intervenants, de services juridiques, de ressources humaines, de technologie de l'information, des finances et de l'administration. (Voir l'annexe A pour obtenir de l'information sur le rendement lié à cette responsabilité essentielle.)

Objectifs stratégiques de l'ACFC

En septembre 2021, l'ACFC a publié son [plan stratégique quinquennal](#) qui énonce quatre objectifs stratégiques :

1. 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 sa surveillance efficace des entités réglementées et par des contributions constructives à la formulation de politiques.

2. Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus 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.

3. 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 qui fait autorité dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

4. 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 inclusive d'innovation, de collaboration et d'excellence.

Le Plan d'activités 2024-2025 de l'ACFC repose et mise sur ces quatre objectifs stratégiques et des initiatives proactives, réactives et novatrices qui renforceront la protection de tous les consommateurs canadiens de produits et services financiers.

Principaux risques

L'ACFC reconnaît qu'elle opère dans un environnement dynamique sur le plan des risques, où de nouvelles technologies émergentes influencent la façon dont les produits et services financiers sont créés, distribués et vendus, et pourraient avoir une incidence sur la façon dont l'Agence s'acquitte de son mandat.

En 2023-2024, l'ACFC a continué d'améliorer ses processus internes de gestion des risques, de renforcer la surveillance et le repérage précoce des risques actuels et potentiels, et d'élaborer des stratégies judicieuses pour gérer et atténuer ces risques.

En 2024-2025, l'ACFC mettra en œuvre un **cadre de gestion des risques amélioré** énonçant les risques critiques pour la mission de l'Agence et décrivant son engagement à l'égard de pratiques et de principes sains en matière de gestion des risques. Une solide culture du risque – assortie de normes, d'attitudes et de comportements en ce qui concerne la sensibilisation, la gestion et le contrôle dans ce domaine – et une approche rigoureuse pour gérer ces facteurs permettront à l'Agence d'agir de façon proactive, de renforcer la gouvernance, d'accroître la responsabilisation et d'améliorer le rendement global. Pour l'exercice 2024-2025, l'Agence a répertorié cinq grands domaines de risque opérationnel :

- **Prévoyance et réactivité** : l'ACFC doit s'assurer de pouvoir anticiper les risques et les enjeux émergents susceptibles de compromettre sa capacité à protéger efficacement les consommateurs, et réagir en conséquence.
- **Gestion des crises externes** : l'ACFC doit être adéquatement préparée en cas de catastrophe nationale ou de grande ampleur, telle qu'un incident bancaire majeur, une attaque terroriste, une cyberattaque ou une catastrophe climatique, et être en mesure de réagir avec efficacité.
- **Compétences et capacités numériques** : l'ACFC doit s'assurer d'avoir les compétences et les capacités suffisantes pour progresser dans la réalisation de ses priorités numériques et répondre à ses besoins opérationnels courants. Parmi ces besoins figurent la gestion et l'analyse de l'information et des données, l'élaboration de solutions organisationnelles et le maintien de systèmes de technologie de l'information (TI) sécurisés et efficaces.
- **Effectif et résilience du milieu de travail** : l'ACFC doit maintenir des conditions et une culture de travail qui favorisent l'adaptation, l'innovation, et la résilience.
- **Processus opérationnels** : l'ACFC doit veiller à l'efficacité et à l'efficacéité de ses processus opérationnels courants, afin d'assurer une gestion saine de ses ressources et la réalisation de son mandat.

L'ACFC continue de mettre en œuvre des stratégies et des mesures pour atténuer chacun de ces risques, et ses organes de gouvernance examinent ces risques régulièrement.

Contexte de planification pour 2024-2025

L'évolution du paysage financier et l'expansion des vulnérabilités financières au cours des dernières années soulignent l'importance de la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers. La protection des consommateurs permet d'instaurer la confiance qui contribue à la stabilité du système financier canadien. Dans le cadre de son rôle en matière de réglementation, de recherche et d'éducation, l'ACFC travaille avec ses partenaires fédéraux, provinciaux et internationaux pour poursuivre les progrès au chapitre du renforcement de la protection des consommateurs, afin de répondre à l'évolution des besoins de la population canadienne.

La protection des consommateurs dans un paysage financier complexe et en évolution

On s'attend à ce que les ménages canadiens continuent de subir des pressions économiques au cours de l'exercice 2024-2025. En conséquence, l'ACFC continuera de mettre l'accent sur la protection et l'information des consommateurs qui connaissent de graves difficultés financières. L'Agence continuera de participer à des initiatives invitant les Canadiens à faire le bilan de leur santé financière, à gérer leurs dettes, à obtenir des conseils quand ils sont confrontés à des difficultés financières et à comprendre comment se protéger contre les escroqueries et les fraudes.

L'année dernière, l'ACFC a publié ses attentes à l'égard des institutions financières sous réglementation fédérale concernant la manière dont elles doivent travailler avec les détenteurs d'un prêt hypothécaire, afin d'offrir des mesures d'allègement adaptées aux consommateurs à risque. Ces attentes sont énoncées dans la [Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles](#) de l'Agence. L'ACFC surveille activement la conformité des institutions financières au regard de cette ligne directrice. De plus, l'Agence mène une initiative visant à mettre à jour l'engagement public actuel à offrir des comptes à frais modiques et des comptes sans frais pour que ceux-ci répondent mieux aux besoins actuels des consommateurs.

L'ACFC continue de s'attacher à mobiliser l'écosystème financier, notamment le secteur financier, les gouvernements et les organismes de réglementation ainsi que les organisations communautaires et d'autres acteurs clés, pour améliorer les résultats sur le plan financier pour les consommateurs canadiens. Tous les membres de l'écosystème ont la responsabilité commune de réduire les obstacles et de susciter la prise de mesures qui aideront les Canadiens à renforcer leur résilience financière dans un marché financier de plus en plus numérique et complexe. Les activités planifiées par l'ACFC témoignent de sa volonté de travailler avec l'écosystème financier pour s'adapter aux conditions changeantes et à l'évolution du secteur. La priorité accordée à l'amélioration des résultats pour les consommateurs est au cœur du Cadre et de la Stratégie nationale, lesquels continueront de guider les efforts de l'Agence au cours du prochain exercice. L'ACFC mettra à profit les connaissances tirées de ses activités de recherche et d'éducation ainsi que ses interventions sur le plan de la réglementation, ce qui illustre bien comment les deux volets du mandat de l'Agence fonctionnent en tandem pour répondre aux besoins des consommateurs de produits et services financiers.

Gérer son argent dans le marché financier actuel

La croissance importante des technologies nouvelles ou émergentes transforme les services financiers traditionnels et se traduit par davantage de choix et de commodité. Les opérations d'épargne, de dépôt et d'emprunt peuvent désormais s'effectuer sur des plateformes numériques plus rapides et efficaces. Cependant, les consommateurs ne sont généralement pas conscients que l'utilisation de nouvelles technologies dans les services financiers peut se faire sur des plateformes qui sont en grande partie non réglementées. De plus, ces plateformes peuvent ne pas être assujetties aux mesures de protection énoncées dans les cadres juridiques, comme le droit de déposer une plainte par l'entremise de la procédure de traitement des plaintes d'une institution financière si un problème survient.

L'ACFC continuera de surveiller de près ce secteur en évolution et poursuivra les recherches et les analyses. L'Agence cherchera aussi des occasions de contribuer à la définition des cadres de politiques pour que les consommateurs jouissent de normes sur les pratiques commerciales et de mesures de protection cohérentes dans ce contexte d'évolution des marchés et des produits.



En outre, l'éducation des consommateurs gagnera en importance alors que des cadres réglementaires appropriés sont à l'étude et mis en œuvre en réponse aux technologies émergentes. Un consommateur mieux informé est un consommateur mieux protégé. C'est pourquoi l'Agence continuera d'être proactive et réactive dans la diffusion de l'information aux consommateurs, et d'agir à titre de chef de file et de source faisant autorité en matière d'information destinée à protéger les consommateurs canadiens de produits et services financiers.

Le besoin d'information et de ressources fiables

Les consommateurs sont confrontés à une vaste gamme et à un nombre croissant de produits et de services, ainsi qu'à des messages contradictoires sur la façon dont ils devraient gérer leur argent.

L'importance de la confiance des consommateurs à l'égard du secteur financier et le besoin d'informations fiables se sont clairement manifestés en 2023 lorsque l'effondrement soudain de banques aux États-Unis et à l'international a fait la une des manchettes. La panique bancaire observée dans ces institutions financières a été amplifiée et accélérée par l'information et la mésinformation qui se sont répandues rapidement dans les médias sociaux, et a failli se propager à d'autres banques.

Une réglementation solide, une bonne surveillance et une culture du risque souple protègent grandement l'industrie bancaire canadienne et appuient la stabilité financière générale du Canada, mais ces événements récents soulignent aussi l'importance capitale de la confiance des consommateurs à l'égard du système financier. Le mandat et la mission de l'ACFC viennent renforcer la confiance des consommateurs canadiens de produits et services financiers à l'égard du système financier en les protégeant, en surveillant les institutions financières sous réglementation fédérale et en éduquant les Canadiens afin de renforcer leur littératie financière.

L'Agence collabore avec ses partenaires pour aider les consommateurs à comprendre le système financier canadien et à utiliser adéquatement les produits et services financiers. L'information sur les droits et les responsabilités des consommateurs, les mises en garde concernant des risques et des sujets de préoccupation, ainsi que des indications précises quant aux démarches à entreprendre lorsque des problèmes surviennent demeureront une priorité. De plus en plus, ce travail d'éducation financière s'appuie sur la conception comportementale pour tenir compte du fait que la simple diffusion de l'information n'est pas un levier de réussite suffisant. L'information doit plutôt être présentée de manière à promouvoir et à encourager des comportements positifs.

La Stratégie nationale accorde notamment une attention particulière à la conception comportementale, et l'ACFC montre l'exemple. Comme le présent plan l'indique, l'Agence exploite ses recherches et ses expériences en science du comportement pour fournir des renseignements fiables et objectifs aux consommateurs de produits et services financiers concernant la gestion de leur argent et leurs droits lorsqu'ils traitent avec des institutions financières, en mettant l'accent sur les populations vulnérables.

Sommaire de la planification budgétaire

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui couvre ses coûts au moyen des revenus issus des cotisations que les entités financières qu'elle surveille lui versent, et de dépenses législatives annuelles pour exercer ses activités liées au renforcement de la littératie financière des consommateurs canadiens. L'Agence gère rigoureusement ses ressources pour s'assurer d'offrir des services et des programmes de grande qualité aux intervenants de l'écosystème et aux consommateurs de produits et services financiers au Canada.

Au cours des dernières années, l'ACFC a beaucoup investi dans ses capacités et ressources liées à ses programmes. Le mandat législatif renforcé par le Cadre et les nouvelles possibilités amenées par la Stratégie nationale ont contribué au besoin d'augmenter les ressources de l'Agence. De nouveaux investissements dans les services internes, particulièrement dans les fonctions de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI), ont aussi été jugés prioritaires pour soutenir la croissance dans la collecte, la gestion et l'analyse de données. Les services internes de l'ACFC comprennent les équipes de marketing, de communications, de relations avec les intervenants, de services juridiques, de ressources humaines, de technologie de l'information, des finances et de services administratifs, qui sont nécessaires à la réalisation des programmes de l'Agence et de ses obligations internes.

Le budget 2023 a annoncé l'engagement du gouvernement du Canada et des organismes gouvernementaux à réduire les dépenses prévues au chapitre de la consultation, d'autres services professionnels et des voyages. Les dépenses prévues de l'ACFC tiennent compte de ces réductions visées. Le tableau ci-dessous présente les dépenses prévues pour les trois prochains exercices.

Programmes et services internes (en millions de dollars)

Programmes et services internes	Dépenses prévues pour 2024-2025	Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027
Programme en matière de surveillance et de mise en application	15,9 \$	16,6 \$	17,1 \$
Programme en matière de recherche, de politiques et d'éducation	9,8	10,6	10,7
Sous-total	25,7	27,1	27,9
Services internes	39,2	42,7	43,8
Total	64,8 \$	69,8 \$	71,6 \$

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

Points saillants de la planification pour 2024–2025

Cette section présente les principales initiatives habilitantes et activités associées que l'ACFC compte entreprendre au cours de l'exercice 2024-2025 afin de progresser vers l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Celles-ci bonifient les fonctions essentielles de l'ACFC – c'est-à-dire le travail de protection, de surveillance et d'éducation que nous accomplissons au quotidien – qui permettent à l'Agence de s'acquitter de ses obligations législatives aux termes de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et d'autres textes de loi.

Objectif stratégique 1 : Être le chef de file national en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers

En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC protège les consommateurs de produits et services financiers en surveillant la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles ces dernières sont assujetties en vertu des textes de loi, des codes de conduite et des engagements publics.

Initiative habilitante : Renforcer le programme de surveillance et de mise en application fondé sur les risques et axé sur les résultats

Le programme de surveillance et de mise en application de l'ACFC supervise activement le secteur financier sous réglementation fédérale par l'entremise d'engagements en matière de surveillance, de l'autodéclaration de l'industrie, et, de plus en plus, de l'analyse des données et des tendances. Le programme est conçu de manière à tenir compte des risques et à mettre l'accent sur les résultats. Il vise à inciter les entités réglementées à se conformer à leurs obligations et à leur permettre de le faire, en veillant à ce que les activités de surveillance soient transparentes, proactives, opportunes et efficaces. Le [Cadre de surveillance](#) décrit l'approche de l'Agence et la gamme d'instruments et d'activités de surveillance dont elle se sert pour faire connaître les obligations auxquelles sont assujetties les entités sous réglementation fédérale dans l'écosystème financier canadien, surveiller leur application et les faire respecter.

Activités en 2024-2025

- **Honorer l'engagement public du gouvernement du Canada visant à ce que les comptes sans frais et les comptes à frais modiques répondent à l'évolution des besoins bancaires de la population canadienne.** L'ACFC mène l'examen et la révision de l'engagement public actuel des banques d'offrir des comptes sans frais et des comptes à frais modiques, afin de tenir compte des besoins actuels des consommateurs canadiens.
- **Superviser la transition vers un organe externe unique de traitement des plaintes.** En octobre 2023, le gouvernement du Canada a annoncé la désignation d'un organe externe unique de traitement des plaintes dans le secteur bancaire. L'ACFC a mené le processus d'appel de candidatures ouvert qui a conduit à la désignation de l'organisme; l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement commencera à exercer ses responsabilités à titre d'organisme externe unique de traitement des plaintes le 1er novembre 2024. L'ACFC surveillera la conformité réglementaire et supervisera la transition en veillant à réduire au minimum les répercussions pour les consommateurs.
- **Surveiller la conformité de l'industrie avec la Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles.** L'ACFC a publié la Ligne directrice sur les prêts hypothécaires existants des consommateurs dans des circonstances exceptionnelles en juillet 2023. La Ligne directrice décrit les attentes de l'Agence à l'égard des institutions financières sous réglementation fédérale concernant les mesures qu'elles doivent prendre pour aider les détenteurs d'un prêt hypothécaire qui risquent de se retrouver en situation de défaut de paiement de leur résidence principale en raison de circonstances exceptionnelles. En 2024-2025, l'ACFC fera un suivi de la conformité de l'industrie à la Ligne directrice et en rendra compte en imposant des obligations de déclarations périodiques.
- **Actualiser les orientations en matière de surveillance.** L'ACFC publie des orientations pour communiquer ses attentes à l'industrie. En 2024-2025, l'ACFC continuera de publier des orientations afin de favoriser encore plus la conformité des entités financières sous réglementation fédérale aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles elles sont assujetties.
- **Améliorer le cadre d'évaluation des risques.** L'analyse des données améliore la capacité de l'ACFC à exploiter les données pour repérer les risques liés à la conformité et orienter les priorités en matière de surveillance. En 2024-2025, l'ACFC mettra en œuvre un cadre d'évaluation des risques amélioré et continuera d'investir dans ses capacités d'analyse des données.

Initiative habilitante : Défendre les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers

L'innovation dans le secteur financier continue à favoriser l'émergence de nouveaux modèles, applications, processus et produits commerciaux. L'ACFC défend les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers en menant des recherches, en élaborant des analyses et des conseils opportuns et fondés sur des faits en ce qui concerne les nouveaux enjeux en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, et en contribuant à l'élaboration de politiques du gouvernement du Canada en matière de finances, de réglementation et de protection des consommateurs.

De plus, l'ACFC tire parti de ses engagements internationaux pour exprimer et affûter encore plus son leadership relativement aux enjeux de protection des consommateurs, en adhérant à son principe fondamental qui consiste à mettre l'accent sur l'obtention de bons résultats financiers pour les consommateurs grâce à une réglementation fondée sur des principes. Les efforts de l'Agence continueront d'être guidés par la nouvelle version des [Principes de haut niveau de l'OCDE et du G20 sur la protection des consommateurs de produits et services financiers](#) (en anglais seulement), qui a été adoptée par le Canada et les autres dirigeants du G20 en décembre 2022.

Activités en 2024-2025

- **Exercer activement une influence sur les cadres de politiques du système financier en évolution en prônant des mesures de protection cohérentes et l'inclusion.** L'ACFC tirera parti de sa recherche et de sa collecte de données axées sur les politiques pour mieux comprendre les tendances et les enjeux émergents dans la consommation en matière financière et les comportements financiers. Ces connaissances guideront les priorités, les approches et les recommandations pour l'élaboration des politiques. En 2024-2025, l'Agence contribuera en priorité aux quatre domaines clés ci-dessous.
 - **Examen législatif du secteur financier.** En 2023, le ministère des Finances a lancé des consultations sur les lois régissant les institutions financières sous réglementation fédérale dans le cadre de l'examen législatif du secteur financier annoncé dans le budget 2022. En 2024-2025, l'ACFC contribuera à l'élaboration de modifications législatives afin de renforcer encore plus les mesures de protection dont bénéficient les consommateurs canadiens de produits et services financiers.
 - **Création d'un cadre pour un système bancaire ouvert au Canada (aussi appelé « services bancaires pour les gens ») et la phase II de la Loi sur les activités associées aux paiements de détail.** Le gouvernement du Canada a annoncé son intention de déposer un projet de loi afin d'établir un cadre pour un système bancaire ouvert et de poursuivre les initiatives visant à moderniser le système de paiements de détail du Canada. L'ACFC plaidera en faveur de l'élaboration de ces cadres stratégiques afin que les consommateurs bénéficient de normes sur les pratiques commerciales et de mesures de protection cohérentes.
 - **Conduite de recherches et d'analyses sur les vulnérabilités des consommateurs pour améliorer la résilience financière de la population canadienne et accroître l'inclusion financière.** L'ACFC mènera des recherches sur les vulnérabilités des consommateurs liées au surendettement, aux prêts à coût élevé, aux capacités numériques et à la fraude. L'ACFC déterminera aussi les obstacles de nature systémique qui entravent l'accès aux services bancaires et formulera des recommandations sur la façon d'y remédier, afin d'accroître l'inclusion financière.
 - **Augmentation de l'engagement à l'échelle nationale et internationale pour appuyer la protection des consommateurs de produits et services financiers.** Pour ce faire, l'Agence effectue de la recherche, échange des informations et définit des pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs, tout en travaillant de façon proactive avec des organismes et des comités à l'échelle provinciale, fédérale et internationale pour faire avancer les mesures de protection cohérentes des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

Objectif stratégique 2 : Renforcer la littératie financière des Canadiens afin de leur permettre de naviguer à travers un monde de plus en plus numérique

Le système bancaire ouvert, les actifs financiers numériques et l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le secteur financier introduisent tous de nouveaux risques, comme la fraude, les atteintes à la vie privée et les cyberattaques. L'amélioration de la littératie numérique est de plus en plus une composante essentielle du renforcement de la littératie financière et elle s'impose pour naviguer dans le nouveau paysage financier.

Initiative habilitante : Mobiliser l'écosystème financier pour progresser dans la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière

La Stratégie nationale donne un cadre pour un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour l'ensemble de la population canadienne. L'année dernière, l'ACFC a publié le [Plan de mesure](#) et le [Tableau de bord](#) pour la Stratégie nationale. Le Plan de mesure fournit une méthodologie commune pour évaluer les progrès accomplis au regard des résultats cibles de la Stratégie ainsi que des renseignements fiables sur les écarts à combler sur le plan des connaissances et les améliorations possibles dans l'écosystème financier canadien. Le Tableau de bord permet aux parties intéressées de parcourir des initiatives menées par l'écosystème qui cadrent avec la Stratégie nationale et d'examiner les constats liés à ces initiatives. Grâce à cette information, l'ACFC peut concentrer ses ressources là où elles génèrent les plus grandes retombées, soit sur les interventions susceptibles d'être les plus efficaces pour accroître la résilience financière et obtenir de bons résultats financiers.

À mi-parcours de la Stratégie nationale, l'Agence est satisfaite des progrès réalisés à ce jour et poursuivra sa mise en œuvre en collaborant avec l'écosystème financier et en le soutenant afin de définir, de mener et de mesurer des activités novatrices visant à générer des résultats positifs pour les consommateurs sur le plan financier.

Activités en 2024-2025

- Investir dans des initiatives à l'appui des organismes de consommateurs, et **mettre en place un programme visant à aider l'écosystème financier** à fournir des services de littératie financière à la population canadienne et à étendre encore plus la portée de l'appel à l'action de la Stratégie nationale.
- Mener en continu des activités de sensibilisation visant à **mobiliser les intervenants pour qu'ils adoptent le Plan de mesure de la Stratégie nationale**, afin d'appuyer les efforts de mesure axés sur les résultats cibles prioritaires de la Stratégie nationale et de contribuer à une reddition de comptes efficace.
- Former des partenariats élargis, notamment en communiquant de manière proactive avec d'autres organismes internationaux, fédéraux et provinciaux, pour échanger des connaissances et déceler des possibilités de collaboration, afin de **soutenir la littératie financière et de contribuer à obtenir de meilleurs résultats pour les consommateurs de produits et services financiers** au Canada.
- Continuer à **améliorer la plateforme de recherche, de données et de collaboration de l'Agence**, créée pour faciliter l'échange de connaissances et la collaboration en appui à la réalisation de la Stratégie nationale, notamment en mettant au point des fonctionnalités axées sur la collaboration et en optimisant les capacités actuelles de visualisation des données.

Objectif stratégique 3 : Être la source faisant autorité en matière d'information destinée aux consommateurs canadiens de produits et services financiers

Les partenaires, les intervenants et le public canadien reconnaissent l'ACFC comme une source fiable d'information objective et fondée sur des faits. Les connaissances issues de la recherche et des expérimentations en science comportementale de l'ACFC sont essentielles pour fournir des renseignements fiables, pratiques et clairs aux consommateurs de produits et services financiers en ce qui concerne la gestion de leur argent et leurs droits lorsqu'ils traitent avec des institutions financières sous réglementation fédérale.

Initiative habilitante : Tirer parti des données et de la recherche pour améliorer les résultats pour les consommateurs sur le plan financier

La recherche fondée sur des données probantes en ce qui concerne les résultats pour les consommateurs peut mener à des améliorations tangibles dans la conception et la prestation d'interventions en matière de littératie financière susceptibles d'accroître la résilience financière de la population canadienne. L'ACFC se sert des données et de la recherche en science comportementale pour créer des outils et des interventions visant à aider directement les consommateurs de produits et services financiers au Canada, en particulier les populations vulnérables.

Activités en 2024-2025

- **Mener des recherches pour déterminer et mesurer les tendances et les questions émergentes qui concernent les consommateurs de produits et services financiers, et en rendre compte, en mettant l'accent sur la correction des vulnérabilités.** Plus précisément, l'Agence :
 - **innovera en lançant la nouvelle Mesure de la résilience financière de l'ACFC**, un indice fondé sur des données probantes de la résilience financière de la population canadienne. Cette mesure représente une approche globale qui va au-delà des mesures actuelles en intégrant des facteurs environnementaux;
 - **analysera les données recueillies par l'entremise des sondages représentatifs à l'échelle nationale**, notamment le [Sondage mensuel sur le bien-être financier](#), **et en fera rapport**. Ces sondages permettent à l'Agence de surveiller les nouvelles tendances, de s'adapter à l'évolution de l'environnement numérique et de présenter des constats sur le bien-être financier de la population canadienne.
- **Tirer parti des données issues de l'écosystème financier** pour mieux comprendre les défis actuels et futurs des consommateurs, étudier des solutions novatrices et déployer à grande échelle des approches éprouvées qui se sont avérées efficaces.

Initiative habilitante : Promouvoir l'offre de ressources et d'outils pertinents et efficaces en temps utile

L'ACFC fournit des informations et des ressources pertinentes en temps utile pour répondre aux besoins des consommateurs de produits et services financiers dans le marché financier actuel qui est complexe et en évolution. Pour mieux faire connaître ses mesures de protection des consommateurs, ainsi que ses outils et ses ressources, l'Agence continuera d'accroître son rayonnement au moyen d'activités de marketing, de publicité et de communications numériques.

Activités en 2024-2025

- **Doter les consommateurs de ressources efficaces en temps opportun.** Grâce aux connaissances tirées de ses travaux de recherche, l'ACFC continuera d'élargir la portée de ses ressources destinées aux consommateurs, afin de fournir en temps opportun des informations éducatives faisant autorité.
- **Accroître les retombées des outils, des ressources et du Mois de la littératie financière.** L'ACFC tirera parti de ses canaux numériques et établira des collaborations stratégiques pour étendre la portée de ses outils et ressources destinés aux consommateurs, afin d'aider la population canadienne à prendre des décisions financières éclairées. L'Agence travaillera aussi en étroite collaboration avec l'écosystème financier pour intensifier les retombées du Mois de la littératie financière.
- **Améliorer la capacité de l'Agence d'offrir un soutien direct aux consommateurs de produits et services financiers.** Le Centre des services aux consommateurs de l'ACFC répond aux demandes d'information et fournit des renseignements objectifs directement aux consommateurs de produits et services financiers, aux commerçants et aux intervenants. Les consommateurs soumettent également des plaintes qui donnent des indications importantes sur les tendances et les enjeux, les éventuelles lacunes dans la réglementation, et les domaines où il serait profitable d'intensifier la recherche et le travail d'éducation des consommateurs. En 2024-2025, l'Agence mettra en œuvre un plan d'action pour renforcer sa capacité de fournir de l'information et un soutien direct aux consommateurs de produits et services financiers.

Objectif stratégique 4 : Faciliter l'avenir du travail

L'Agence favorise une culture de collaboration, d'innovation et d'excellence, et réaffirme son engagement envers les valeurs de la fonction publique en renforçant ses pratiques de gestion des personnes, en modernisant ses processus internes et en tirant parti des nouvelles technologies.

Initiative habilitante : Renforcer et soutenir l'effectif

L'Agence continuera de renforcer ses programmes et initiatives en matière de gestion des personnes, afin d'attirer et de maintenir en poste les employés talentueux dont elle a besoin pour réaliser sa vision et sa mission.

Activités en 2024-2025

- **Continuer d'accorder la priorité à l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) ainsi qu'au bien-être des employés.** L'ACFC investit dans son effectif et ses pratiques de gestion, en reconnaissant que la force d'une main-d'œuvre

diversifiée et résiliente lui permet de remplir son rôle d'organisme de réglementation, d'éducateur et d'employeur. L'Agence poursuivra la mise en œuvre de ses plans d'action pluriannuels sur l'EDI, les langues officielles, et la santé mentale et le mieux-être.

- **Pleinement mettre en œuvre le modèle de travail hybride.** L'ACFC a mis au point un modèle de travail hybride axé sur les objectifs, qui répond à ses besoins tout en maintenant une certaine souplesse quant aux modalités de travail et à l'emplacement géographique au Canada. L'organisation mettra en œuvre des chartes de l'Agence, des directions générales et des équipes, qui clarifient les attentes à l'égard du travail au bureau tout en continuant à renforcer la culture de collaboration, d'innovation et d'excellence de l'ACFC.

Initiative habilitante : Utiliser des données à l'appui de la prise de décisions

La collecte et l'analyse des données permettent à l'ACFC de détecter les enjeux courants et émergents dans l'écosystème financier. Les investissements dans les outils, les compétences et les capacités augmentent à mesure que les sources de données se multiplient et que de nouveaux usages sont définis. Les connaissances tirées d'une analyse efficace des données alimentent l'élaboration de projets de recherche, la prise de décisions de surveillance et l'orientation des politiques.

Activités en 2024-2025

- **Exploiter les données et les analyses.** L'Agence produit et obtient des données par l'entremise de ses activités de recherche, de ses partenariats et de ses activités de surveillance. Les résultats d'une analyse efficace des données peuvent servir à guider les projets de recherche, à alimenter les recommandations stratégiques ou à déterminer les mesures de surveillance adéquates. L'ACFC continuera de renforcer le potentiel de ses données en améliorant ses capacités d'analyse, en automatisant ses processus et en se servant des données disponibles pour faciliter la prise de décisions.
- **Améliorer et maintenir la sécurité et l'intégrité des données.** L'Agence continuera de gérer de façon proactive la sécurité de ses ensembles de données et de ses renseignements de nature délicate. L'importance accordée à la cyberrésilience et aux pratiques exemplaires de gestion des données est essentielle pour que l'ACFC puisse remplir son mandat de protection des consommateurs canadiens.

Dépenses et ressources humaines

Cette section donne une vue d'ensemble des dépenses et des ressources humaines prévues pour les trois prochains exercices, et permet de comparer les dépenses prévues pour les exercices à venir avec les dépenses projetées pour l'exercice en cours et les dépenses réelles des exercices précédents. L'Agence utilise la méthode de comptabilité d'exercice intégrale pour préparer et présenter ses dépenses annuelles.

Le plan de cette année continue à suivre les exigences en matière de réduction des dépenses énoncées dans le budget 2023 du gouvernement du Canada et est conforme à l'objectif visant à réduire de 3 pour cent les dépenses discrétionnaires d'ici 2026-2027, avec des réductions particulières dans le montant des dépenses prévues liées aux voyages et aux services professionnels. L'ACFC entend continuer à faire preuve de discipline financière et à utiliser des pratiques de gestion financière prudentes.

Dépenses prévues

L'ACFC est un organisme du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités réglementées qu'elle surveille lui versent. Outre les recettes générées 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 de la population canadienne.

Le tableau suivant montre les dépenses réelles, projetées et prévues pour chacun des programmes de l'ACFC et les services internes. Pour mettre en œuvre ses programmes et s'acquitter de ses autres obligations, l'Agence s'appuie sur une solide base de conseils et services spécialisés fournis par ses équipes de marketing, des communications, des relations avec les intervenants, des services juridiques, des ressources humaines, de la technologie de l'information, des finances et de l'administration (les services internes).

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

Programmes et services internes	Dépenses réelles 2021-2022	Dépenses réelles 2022-2023	Dépenses projetées 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027
Surveillance et mise en application	7,7 \$	9,5 \$	12,2 \$	15,9 \$	16,6 \$	17,1 \$
Recherche, politiques et éducation	6,6	7,1	9,4	9,8	10,6	10,7
Sous-total	14,3	16,6	21,6	25,7	27,1	27,9
Services internes	22,8	33,2	35,7	39,2	42,7	43,8
Total	37,1 \$	49,8 \$	57,3 \$	64,8 \$	69,8 \$	71,6 \$

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

Le tableau suivant est utilisé pour déterminer le financement que doit demander l'Agence en rapprochant les dépenses prévues, qui sont calculées selon la méthode de comptabilité d'exercice, et ses besoins en financement, qui sont calculés selon la méthode de la comptabilité de caisse.

Le montant inscrit à la ligne « Autorisations demandées » représente le coût de fonctionnement de l'Agence, ce qui englobe les dépenses de fonctionnement et les dépenses en capital, lesquelles peuvent parfois être financées en demandant des paiements anticipés sur le Trésor du gouvernement du Canada.

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

	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Dépenses prévues	64,8 \$	69,8 \$	71,6 \$
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement, mais aucune incidence sur les autorisations :			
Amortissement des immobilisations corporelles	(2,5)	(2,8)	(2,6)
Provision pour créances douteuses			
Gain (perte) découlant de l'aliénation des immobilisations corporelles			
Augmentation des avantages sociaux futurs	(0,7)	(0,7)	(0,7)
Rajustements pour les postes qui n'ont pas d'incidence sur le coût de fonctionnement, mais qui ont une incidence sur les autorisations :			
Acquisition d'immobilisations corporelles	2,1	2,3	2,2
Dépenses prévues	63,8	68,7	70,5
Moins : Financement public	(5,0)	(5,0)	(5,0)
Autorisations demandées	58,8 \$	63,7 \$	65,5 \$

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 programmes et les services internes

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels 2021-2022	Équivalents temps plein réels 2022-2023	Équivalents temps plein projetés 2023-2024	Équivalents temps plein prévus 2024-2025	Équivalents temps plein prévus 2025-2026	Équivalents temps plein prévus 2026-2027
Surveillance et mise en application	53	61	74	86	86	86
Recherche, politiques et éducation	35	39	47	48	48	48
Sous-total	88	99	121	134	134	134
Services internes	94	102	121	125	125	125
Total	182	201	242	259	259	259

Remarque 1 : Les chiffres ayant été arrondis, leur somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

Remarque 2 : En outre, l'ACFC a créé un programme d'emploi pour les étudiants, dont le financement équivaut à 10 étudiants à temps plein à partir de 2024-2025.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de l'ACFC pour l'exercice 2023-2024 à l'exercice 2024-2025.

Les renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparés selon la méthode de comptabilité d'exercice, et visent à renforcer la responsabilisation et à améliorer la transparence ainsi que la gestion financière.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, qui comprend un rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations demandées, se trouve sur le [site Web de l'ACFC](#).

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025 (en millions de dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés pour 2023-2024	Résultats prévus pour 2024-2025	Écart (résultats prévus pour 2024-2025 moins les résultats projetés pour 2023-2024)
Total des dépenses	57,3 \$	64,8 \$	7,5 \$
Total des recettes	52,3	59,8	7,5
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts du gouvernement	5,0 \$	5,0 \$	0 \$



Communiquez avec nous

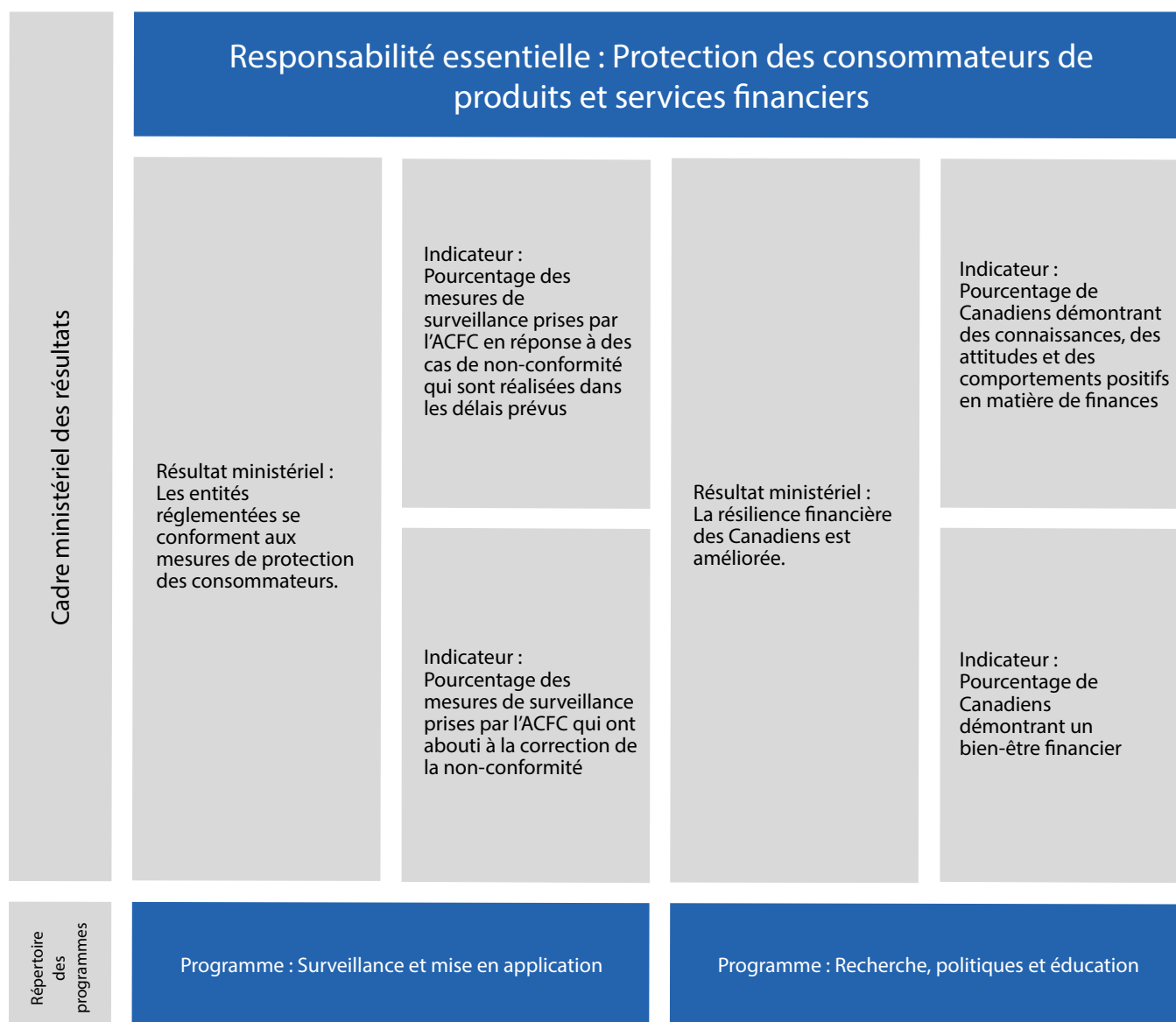
Site Web	Canada.ca
Téléphone (Centre de services aux consommateurs)	
Numéro sans frais	1-866-461-3222
D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-960-4666
Téléscripteur (pour les personnes sourdes ou malentendantes)	
Numéro sans frais	1-866-914-6097
D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-947-7771
Courrier électronique	Contactez-nous
Facebook	FB.com/ACFCan
LinkedIn	fcac.can
Instagram	acfc.can
X (anciennement Twitter)	@ACFCan
YouTube	ACFCan
Instagram	acfc.can
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

Annexe A : Cadre ministériel des résultats

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

La responsabilité essentielle de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers, ce qu'elle fait en mettant en œuvre deux programmes : « Surveillance et mise en application » et « Recherche, politiques et éducation ». Les ressources budgétaires, les employés et les activités de l'ACFC s'articulent autour de cette responsabilité essentielle et de ces deux programmes habilitants.

Le répertoire des programmes de l'ACFC et les indicateurs de rendement associés ont été mis à jour en 2023-2024 afin de rendre compte des principaux résultats que l'Agence souhaite atteindre.



Responsabilité essentielle : Protection des consommateurs de produits et services financiers

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada protège les consommateurs de produits et services financiers au Canada en surveillant les pratiques commerciales des institutions financières sous réglementation fédérale afin de veiller à ce que les droits des consommateurs soient protégés. Ces institutions comprennent les banques ainsi que les sociétés de fiducie et de prêt, sociétés d'assurance et coopératives de crédit sous réglementation fédérale, de même que les organismes externes de traitement des plaintes et exploitants de réseaux de cartes de paiement. De plus, l'Agence surveille les tendances et les évolutions au sein du secteur financier, favorise la sensibilisation du public à toutes les questions liées à la protection des consommateurs de produits et services financiers, et formule des recommandations, y compris des recommandations sur les politiques, au gouvernement du Canada sur des enjeux d'intérêt pour les consommateurs de produits et services financiers et l'industrie. Enfin, l'Agence mène des recherches, et crée et déploie du matériel éducatif en lien avec la protection et l'amélioration du bien-être des consommateurs de produits et services financiers.

Résultats prévus pour la responsabilité Protection des consommateurs de produits et services financiers

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date pour atteindre la cible
Les entités réglementées se conforment aux mesures de protection des consommateurs.	Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC en réponse à des cas de non-conformité qui sont réalisées dans les délais prévus	Au moins 95 %	2025-03-31
	Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité	Au moins 95 %	2025-03-31
La résilience financière des Canadiens est améliorée.	Pourcentage de Canadiens démontrant des connaissances, des attitudes et des comportements positifs en matière de finances	60 %	2025-03-31
	Pourcentage de Canadiens démontrant un bien-être financier	60 %	2025-03-31

Programme 1 : Supervision et mise en application

Ce programme vise à promouvoir, à surveiller et à assurer la conformité des entités financières sous réglementation fédérale visées par les obligations en matière de pratiques commerciales énoncées dans les textes de loi, les codes de conduite et les engagements publics.

Résultats prévus pour le programme Surveillance et mise en application

Résultat du programme	Indicateur de résultat du programme	Cible	Date pour atteindre la cible
Les entités financières sous réglementation fédérale (EFRF) respectent les dispositions législatives sur la protection des consommateurs, leurs engagements publics et leurs codes de conduite.	Pourcentage de demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part d'EFRF auxquelles il a été répondu dans les délais prévus	Au moins 80 %	2025-03-31
	Pourcentage de déclarations obligatoires et d'attentes de l'ACFC satisfaites par les EFRF	Au moins 85 %	2025-03-31

Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2024-2025	Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027
15,9 \$	16,6 \$	17,1 \$

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2024-2025	Équivalents temps plein prévus pour 2025-2026	Équivalents temps plein prévus pour 2026-2027
86	86	86

Programme 2 : Recherche, politiques et éducation

Ce programme vise à renforcer la littératie financière et la résilience des Canadiens. Misant sur la collaboration avec les intervenants (c.-à-d. la mobilisation de l'écosystème financier), le programme compte sur la recherche fondée sur des données probantes et la collaboration pour proposer des politiques, éduquer les consommateurs et encourager ceux-ci à prendre des mesures financières avantageuses. La Stratégie nationale pour la littératie financière couvre l'ensemble de ce programme (ce qui veut dire que mesurer les indicateurs liés à la Stratégie permet de mesurer les résultats cibles du programme).

Résultats prévus pour le programme Recherche, politiques et éducation

Résultat du programme	Indicateur de résultat du programme	Cible	Date pour atteindre la cible
Soutien actif de la résilience financière des Canadiens, notamment en mobilisant l'écosystème financier	Pourcentage des activités proposées par l'ACFC dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière qui sont mises de l'avant par les initiatives de l'Agence	100 % d'ici la fin du cycle quinquennal de la Stratégie nationale	2026-03-31
	Nombre d'initiatives écosystémiques (ACFC et intervenants) qui visent à contribuer à l'un des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière	Amélioration d'un exercice à l'autre au cours du cycle quinquennal de la Stratégie nationale	2026-03-31

Ressources budgétaires financières (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2024-2025	Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027
9,8 \$	10,6 \$	10,7 \$

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2024-2025	Équivalents temps plein prévus pour 2025-2026	Équivalents temps plein prévus pour 2026-2027
48	48	48

Services internes

Les programmes de l'ACFC sont solidement étayés par les conseils et services spécialisés fournis par ses équipes de marketing, de communications, de relations avec les intervenants, de services juridiques, de ressources humaines, de technologie de l'information, des finances et de l'administration.

Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)

Dépenses prévues pour 2024-2025	Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027
39,2 \$	42,7 \$	43,8 \$

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2024-2025	Équivalents temps plein prévus pour 2025-2026	Équivalents temps plein prévus pour 2026-2027
125	125	125

De plus amples renseignements se trouvent également dans l'[InfoBase du GC](#).

Annexe B : Plan d'évaluation

Exercice	Sujet	Description
2024–2025	Gestion de l'information	Évaluer l'efficacité et l'efficience des processus de gestion de l'information de l'Agence
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées à l'administration de la paie, aux voyages et à la gouvernance de la gestion financière
2025–2026	Programme de mise en application	Évaluer la mise en œuvre et l'efficacité d'un élément du programme de mise en application
	Information aux consommateurs	Évaluer la pertinence et l'efficacité des principales informations en ligne destinées aux consommateurs
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière en lien avec les frais d'accueil et les avances comptables
2026–2027	Examens périodiques	Évaluer l'efficacité du processus de conduite des examens périodiques
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées aux cartes d'achat et aux congés des employés
2027–2028	Stratégie nationale pour la littératie financière	Évaluer l'efficacité de Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026
2028–2029	Gestion du rendement	Évaluer l'efficacité du programme de gestion du rendement de l'ACFC

¹ Des autoévaluations des contrôles de base complètent l'audit des contrôles de base mené par le Bureau du contrôleur général. Elles donnent à l'ACFC le moyen d'évaluer et d'améliorer le sous-ensemble de contrôles essentiels entre les cycles d'audit. On ne connaît pas les sujets visés par les autoévaluations après 2026-2027.