



ACCORDER LA PRIORITÉ AUX CONSOMMATEURS :

PLAN STRATÉGIQUE 2026 À 2029
DE L'AGENCE DE LA CONSOMMATION
EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Canada 

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

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec nous à l'adresse suivante :

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

No de cat. : FC2-3F-PDF (PDF électronique, français)

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, mars 2026.

Also available in English under the title: **Strategic Plan for 2026–2029**

TABLE DES MATIÈRES

Message de la commissaire	3
Notre mission et mandat	4
Le contexte de la consommation financière	5
Nos objectifs et nos capacités fondamentales	7
Objectif stratégique 1 : Les consommateurs de produits et services financiers et les commerçants sont efficacement protégés	8
Objectif stratégique 2 : Les Canadiens ont les moyens d'améliorer leur littératie et leur résilience sur le plan financier	12
Objectif stratégique 3 : Les intérêts des consommateurs de produits et services financiers sont mis de l'avant dans un marché concurrentiel en évolution rapide	14
Nos capacités fondamentales	15
Comment nous ferons progresser nos objectifs et priorités et surveillerons nos progrès	16



MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Je suis heureuse de présenter notre Plan stratégique 2026 à 2029. C'est un plan détaillé qui trace la voie de l'avenir de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC ou l'Agence) et réaffirme notre engagement à protéger les Canadiens et à leur donner les moyens d'agir dans un contexte financier en évolution rapide.

Le monde financier évolue à un rythme sans précédent. Les innovations dans les produits et services, l'évolution des attentes des consommateurs et les risques émergents pour les Canadiens nous incitent à adapter continuellement notre approche. Dans cet environnement en évolution, nous demeurons déterminés à accorder la priorité aux consommateurs. Chaque mesure que nous prenons vise principalement à faire en sorte que les Canadiens soient traités équitablement dans leurs interactions avec les fournisseurs de services financiers, qu'ils aient les moyens de prendre des décisions financières éclairées et qu'ils bénéficient constamment de normes rigoureuses en matière de protection des consommateurs. Notre travail est essentiel au renforcement de la confiance des consommateurs, à la stabilité du système financier et au soutien d'une économie résiliente et inclusive.

Le plan stratégique s'appuie sur les réalisations et les leçons retenues de l'ACFC des dernières années. Il tire parti d'approches éprouvées et introduit de nouvelles priorités qui reflètent les réalités auxquelles sont confrontés les Canadiens aujourd'hui. Essentiellement, notre plan vise à obtenir des résultats tangibles et à améliorer concrètement la vie des personnes, des familles et des entreprises partout au pays.

Notre orientation stratégique pour la période de 2026 à 2029 repose sur 3 objectifs :

1. Les consommateurs de produits et services financiers et les commerçants sont efficacement protégés.
2. Les Canadiens ont les moyens d'améliorer leur littératie et leur résilience sur le plan financier.
3. Les intérêts des consommateurs de produits et services financiers sont mis de l'avant dans un marché concurrentiel en évolution rapide.

Pour atteindre ces objectifs, nous tirerons parti de nos capacités fondamentales, lesquelles comprennent la mise à profit de la technologie et des données pour appuyer nos interventions, l'établissement de partenariats afin d'avoir un impact collectif et la promotion de l'excellence organisationnelle grâce à un effectif qualifié et diversifié.

Alors que nous entamons ce nouveau chapitre, je me réjouis à la perspective de travailler avec les employés dévoués de l'ACFC, ainsi qu'avec nos partenaires et collaborateurs, pour faire progresser les priorités énoncées dans ce plan et contribuer à façonner un système financier qui sert bien tous les Canadiens.

Shereen Benzvy Miller
Commissaire

NOTRE MISSION ET MANDAT



Notre mission

Notre mission consiste à **favoriser la confiance à l'égard du système financier du Canada en protégeant les consommateurs de produits et services financiers et en leur donnant les moyens de prendre des décisions éclairées.** Notre travail contribue à assurer la sécurité, l'équité et la solidité du système financier pour tous.

Notre mandat

En tant qu'organisme fédéral, nous avons pour mandat de protéger les droits et intérêts des consommateurs de produits et services financiers au Canada.

Afin de remplir notre mandat, nous :



surveillons les entités financières sous réglementation fédérale¹ pour s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales, aux engagements publics et aux codes de conduite liés à la protection des consommateurs



renforçons la littératie financière des Canadiens



surveillons et évaluons les tendances et les questions qui se dessinent et qui affectent les consommateurs



fournissons de l'information aux Canadiens sur leurs droits et responsabilités pour les aider à prendre des décisions financières éclairées



menons des recherches que nous exploitons afin d'informer les cadres stratégiques et législatifs et de renforcer les protections des consommateurs de produits et services financiers

Ces activités sont menées en collaboration avec un large éventail d'intervenants au Canada et à l'étranger, notamment des partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux.

¹ Les entités financières sous réglementation fédérale comprennent :

- les institutions financières sous réglementation fédérale (IFRF), qui comprennent les banques ainsi que les coopératives de crédit fédérales, les sociétés d'assurances, les sociétés de fiducie et de prêt et les associations de détail sous réglementation fédérale;
- l'organisme externe de traitement des plaintes (OETP), qui est un organisme indépendant autorisé en vertu de la *Loi sur les banques* à traiter les plaintes des consommateurs soumises à cet échelon en ce qui concerne les produits et services offerts par les banques membres;
- les exploitants de réseaux de cartes de paiement (ERCP), qui exploitent ou gèrent des réseaux de cartes de paiement en établissant des normes et des procédures en ce qui concerne l'acceptation, la transmission et le traitement des opérations de paiement et en facilitant le transfert électronique de données et de fonds.

LE CONTEXTE DE LA CONSOMMATION FINANCIÈRE

L'ACFC surveille les tendances qui affectent les consommateurs de produits et services financiers afin de relever de façon proactive les problèmes et les risques du marché. En analysant ces tendances, nous obtenons un aperçu de la façon dont les pratiques de l'industrie, la conjoncture économique et les innovations technologiques influent sur le bien-être financier des Canadiens. Cela nous permet de prévoir les défis, d'adapter nos conseils et de mettre en œuvre des interventions opportunes qui reflètent des expériences réelles. Notre surveillance nous aide à nous assurer que nous sommes les mieux placés pour remplir notre mandat.

Trois grandes catégories, chacune correspondant aux vulnérabilités connexes pour les consommateurs, orientent ce travail.

1. L'innovation et les changements du marché

Nous surveillons comment l'innovation et les changements du marché façonnent la prestation et la structure des services financiers. Ce travail comprend le suivi des nouvelles technologies, des modèles d'affaires émergents et de l'évolution des stratégies institutionnelles.

PRINCIPALES VULNÉRABILITÉS DES CONSOMMATEURS

Fraude et exploitation financières : Les consommateurs sont confrontés à des stratagèmes de plus en plus sophistiqués qui exploitent leurs vulnérabilités personnelles et les lacunes sur le plan de la protection des consommateurs.

Processus inefficace de résolution des plaintes : Les consommateurs peuvent obtenir des résultats incomplets, tardifs ou injustes lorsqu'ils règlent leurs problèmes, ce qui donne lieu à de l'insatisfaction et à une érosion de la confiance.

Perturbation du nombre de points d'accès traditionnels : Les consommateurs qui comptent sur les services en personne risquent d'être laissés pour compte à mesure que les banques se tournent vers les canaux mobiles et électroniques.

Lacunes réglementaires : Les consommateurs se retrouvent aux prises avec des produits et des services non réglementés à mesure que l'innovation devance la surveillance, ce qui affaiblit les protections sur lesquelles ils comptent pour bénéficier d'un traitement équitable.

Biais et manque de transparence dans les systèmes d'IA : Les consommateurs sont désavantagés par des outils automatisés de prise de décisions qui manquent de transparence ou d'équité.

Pratiques de vente malhonnêtes : Les consommateurs sont induits en erreur afin qu'ils obtiennent des produits ou des services financiers qui ne correspondent pas à leur situation, ce qui cause des pertes financières, de la confusion ou un préjudice financier.

Renseignements communiqués inefficacement : Les consommateurs peuvent de ne pas comprendre correctement les coûts, les modalités ou les conditions associés à un produit ou à un service, ce qui entraîne de mauvaises décisions, des frais imprévus ou un préjudice financier.

2. Les comportements et les perceptions des consommateurs

Nous surveillons et étudions la façon dont les Canadiens utilisent et perçoivent les produits et services financiers, en plus d'évaluer leur bien-être financier global. Ceci comprend leurs habitudes de dépenses, leurs stratégies budgétaires, leurs niveaux de stress financier et leur préparation aux situations d'urgence.

PRINCIPALES VULNÉRABILITÉS DES CONSUMMATEURS

Surendettement et épargne insuffisante : Les consommateurs ayant un niveau d'endettement élevé et une épargne insuffisante ont du mal à respecter leurs engagements financiers ou à planifier leurs besoins à long terme.

Faible résilience financière : Les consommateurs n'ont pas la capacité de faire face à des difficultés financières et à des événements imprévus.

Littératie financière et numérique limitée : Les consommateurs n'ont pas les compétences et la confiance nécessaires pour évaluer les options financières, trouver des conseils crédibles et naviguer les canaux numériques de plus en plus complexes.

3. Les pressions économiques et les catastrophes naturelles

Nous surveillons les développements économiques et les événements dangereux susceptibles d'avoir une incidence sur le bien-être financier et les moyens de subsistance des Canadiens.

PRINCIPALES VULNÉRABILITÉS DES CONSUMMATEURS

Inflation et volatilité des taux d'intérêt : Le budget et l'épargne des consommateurs sont contraints par la hausse des prix et la fluctuation du coût d'emprunt.

Pressions liées au coût de la vie : Le bien-être financier des consommateurs est affecté par l'augmentation du coût des biens et services essentiels, comme le logement, l'alimentation et le transport.

Catastrophes naturelles : Le quotidien et l'activité économique des consommateurs peuvent être perturbés par des événements comme les inondations, les feux de forêt ou les changements climatiques.



NOS OBJECTIFS ET NOS CAPACITÉS FONDAMENTALES

Le plan stratégique de l'ACFC décrit 3 objectifs et 3 capacités fondamentales qui orientent notre travail pour la période de 2026 à 2029. Nos priorités évolueront en fonction des changements des besoins des consommateurs et des conditions du marché, ce qui nous permettra de veiller à ce que nos efforts demeurent pertinents, efficaces et fondés sur la réalité des Canadiens.

OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les consommateurs de produits et services financiers et les commerçants sont efficacement protégés



Les Canadiens ont les moyens d'améliorer leur littératie financière et leur résilience

Les intérêts des consommateurs de produits et services financiers sont mis de l'avant dans un marché concurrentiel en évolution rapide

CAPACITÉS FONDAMENTALES



Technologie et données

Nous tirons parti des solutions technologiques et des renseignements fondés sur les données pour surveiller et évaluer les tendances et les questions qui se dessinent et qui affectent les consommateurs de produits et services financiers, permettre des interventions proactives et efficaces et améliorer les processus internes.



Partenariats

Nous établissons et mettons à profit des partenariats avec les membres de l'écosystème financier afin de favoriser la collaboration et d'avoir un impact collectif.



Excellence organisationnelle

Nous constituons sans cesse un effectif diversifié et hautement qualifié, et cultiver une culture qui valorise le bien-être des employés, afin d'améliorer l'efficacité et la souplesse de l'Agence.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 1 :

Les consommateurs de produits et services financiers et les commerçants sont efficacement protégés



L'ACFC joue un rôle essentiel dans la protection des droits des consommateurs de produits et services financiers et des commerçants, c'est-à-dire les entreprises qui acceptent les paiements par carte de crédit et de débit. Ces droits aident à veiller à ce que les Canadiens soient traités de façon équitable et responsable dans leurs interactions avec les entités financières sous réglementation fédérale (EFRF ou entités réglementées). En tant qu'organisme de réglementation, notre approche de surveillance est fondée sur le risque et met l'accent sur les entités réglementées qui présentent un risque accru de non-conformité à leurs obligations en matière de pratiques commerciales ainsi que

sur les problèmes les plus susceptibles de causer un préjudice. Nous accordons la priorité à la prise de mesures rapides, opportunes et éclairées, guidées par des recherches, des renseignements et des analyses de données sur les pratiques de l'industrie et les tendances en matière de consommation. L'établissement et le maintien de partenariats solides sont essentiels à l'impact global de notre travail.

Résultat clé que nous voulons atteindre

Les Canadiens bénéficient de la conformité des entités réglementées aux mesures de protection des consommateurs de produits et services financiers qui favorisent l'équité, la transparence et la confiance à l'égard du système financier.

Priorités clés et facteurs de réussite

Priorité 1. Améliorer la surveillance proactive

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous améliorons notre capacité à surveiller la conformité du secteur et gérons de façon proactive les risques émergents pour les consommateurs en tirant parti de la technologie, de l'analyse avancée des données, des connaissances comportementales et de la recherche. Cela renforce notre capacité de détecter rapidement les signes avant-coureurs des vulnérabilités liées aux pratiques commerciales et de prendre des mesures opportunes et ciblées pour protéger les consommateurs de produits et services financiers.

Caractéristiques de la réussite



Les entités réglementées font l'objet d'une surveillance proactive et fondée sur le risque et d'évaluations de la conformité, appuyées par des mesures officielles de mise en application qui renforcent la responsabilisation et dissuadent toute non-conformité future.

Les pratiques préjudiciables pour les consommateurs sont relevées de façon proactive et traitées rapidement afin d'éviter qu'elles dégénèrent et deviennent des risques systémiques.

Les ressources et les interventions sont axées sur les domaines qui comptent le plus pour les consommateurs.

Priorité 2. Promouvoir la transparence en matière de surveillance et de mise en application

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous encourageons la transparence en matière de surveillance et de mise en application en favorisant un environnement réglementaire où :

- les entités réglementées comprennent clairement les attentes en matière de surveillance et les processus de mise en application, ce qui leur permet d'harmoniser de manière proactive leurs pratiques avec les exigences de conformité;
- les entités réglementées tirent parti des voies de communication ouvertes avec l'ACFC, permettant aux enjeux ou aux faits nouveaux d'être communiqués de façon transparente;
- l'information au sujet de nos activités de surveillance est publiée afin d'aider les Canadiens à comprendre la responsabilité qui incombe aux entités réglementées.

Caractéristiques de la réussite



Les entités réglementées reçoivent des directives claires et opportunes sur leurs obligations en matière de protection des consommateurs, ce qui leur permet de mettre en œuvre des mesures de conformité en toute confiance et en temps utile.

Les entités réglementées donnent suite aux constatations et aux observations en matière de surveillance afin d'améliorer continuellement leurs programmes de conformité.

Les communications publiques rejoignent et informent un vaste public, ce qui permet aux consommateurs de comprendre la responsabilité qui incombe aux entités réglementées.

Priorité 3. Améliorer la collaboration

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous améliorons la collaboration avec les partenaires réglementaires, les groupes de l'industrie et d'autres intervenants afin de favoriser un échange d'information opportun et efficace et de faire progresser des solutions coordonnées pour les problèmes ayant une incidence sur les consommateurs de produits et services financiers.

Caractéristiques de la réussite



Le renforcement des partenariats permet de recenser et d'éliminer plus rapidement les risques auxquels sont confrontés les consommateurs.

La communication aux intervenants des constatations et des observations favorise les améliorations à l'échelle sectorielle.

Les initiatives conjointes améliorent les résultats pour les consommateurs ainsi que les pratiques commerciales.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 2 :

Les Canadiens ont les moyens d'améliorer leur littératie et leur résilience sur le plan financier



Accroître le bien-être financier des Canadiens signifie qu'ils puissent faire les meilleurs choix financiers possibles en fonction de leur situation et persévérer malgré les difficultés financières et les imprévus de la vie. Pour atteindre cet objectif important, l'ACFC continue de faire évoluer son approche en combinant des mesures ciblées fondées sur des données probantes et la collaboration. Nous accordons la priorité aux initiatives qui renforcent la littératie et la résilience sur le plan financier et qui promeuvent l'inclusion financière, tout en mobilisant activement les intervenants de l'écosystème financier. En rassemblant nos partenaires et en coordonnant et inspirant

l'action collective, nous aidons les Canadiens à surmonter les obstacles, à demeurer informés dans un contexte financier qui évolue rapidement et à acquérir la confiance nécessaire pour naviguer leurs vies financières avec succès.

Résultat clé que nous voulons atteindre

Les Canadiens ont les connaissances, les compétences, les attitudes et les comportements pour prendre des décisions financières éclairées qui les aideront à atteindre leurs objectifs et soutiendront leur bien-être à long terme.

Priorités clés et facteurs de réussite

Priorité 1 : Mobiliser les acteurs de l'écosystème financier et collaborer avec eux

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous collaborons avec des partenaires du paysage financier canadien pour réduire les obstacles à l'inclusion financière et donner aux Canadiens les moyens de prendre en main leur vie financière. Ce travail comprend le renouvellement et la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière, afin d'apporter des améliorations mesurables au bien-être financier et à la résilience financière.

Caractéristiques de la réussite

Les intervenants travaillent dans le même sens et ont la responsabilité commune de renforcer la littératie financière et le bien-être financier des Canadiens.

Nous constatons des améliorations du côté de l'inclusion financière ainsi que du côté des connaissances, de la confiance, du bien-être et de la résilience sur le plan financier des Canadiens au fil du temps.

Priorité 2 : Promouvoir et fournir de l'information, des outils et des ressources en matière financière

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous promouvons et fournissons des renseignements, des outils et des ressources financiers impartiaux, accessibles et conviviaux pour aider les consommateurs à comprendre leurs droits et responsabilités et à prendre des décisions financières éclairées. Nos efforts sont guidés par une compréhension exhaustive de l'écosystème financier tel que nous le connaissons aujourd'hui.



Caractéristiques de la réussite

Les Canadiens ont accès à de l'information fiable qui leur permet de prendre des décisions financières éclairées.

Les consommateurs connaissent leurs droits et leurs responsabilités relatifs au marché financier.

Nous constatons une amélioration de la coordination et de la mise en commun des ressources parmi les intervenants, ce qui réduit le double emploi et augmente l'impact.

Priorité 3 : Favoriser les comportements positifs

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous permettons aux Canadiens de prendre des mesures concrètes qui donnent lieu à une amélioration durable des résultats financiers. Cela est possible grâce à la conception et à la mise à l'échelle d'initiatives et de programmes ciblés, fondés sur des données probantes et prenant appui sur la science du comportement et l'expérience utilisateur.



Caractéristiques de la réussite

Les interventions fondées sur des données probantes et les incitatifs comportementaux favorisent l'adoption soutenue d'habitudes financières positives.

Les initiatives adaptées améliorent le bien-être financier et la résilience financière chez les populations vulnérables et mal desservies.

Priorité 4 : Surveiller les retombées et les progrès

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous mesurons continuellement les résultats et les progrès afin d'assurer la responsabilisation et la transparence dans l'ensemble de l'écosystème financier.



Caractéristiques de la réussite

Les intervenants utilisent des mesures communes pour harmoniser leurs efforts, réduire le double emploi et obtenir des meilleurs résultats pour tous les Canadiens.

Les rapports et les analyses mettent en évidence les tendances, les lacunes et les possibilités d'amélioration.

OBJECTIF STRATÉGIQUE 3 :

Les intérêts des consommateurs de produits et services financiers sont mis de l'avant dans un marché concurrentiel en évolution rapide



Les produits et services financiers étant de plus en plus complexes et de plus en plus numériques, une protection des consommateurs forte devient plus importante. L'ACFC collabore avec des partenaires pour promouvoir les intérêts des Canadiens en préconisant des mesures de protection uniformes, équitables et inclusives qui accordent la priorité au bien-être financier des consommateurs et suivent le rythme de l'innovation. Grâce aux observations issues de la surveillance, à la recherche et à la collaboration, nous informons et façonnons les interventions ciblées ainsi que les cadres stratégiques et législatifs du secteur financier, afin de veiller à ce que les consommateurs soient protégés et puissent faire des choix éclairés.

Résultat clé que nous voulons atteindre

Les canadiens bénéficient d'une protection fiable et soutenue dans un marché en évolution rapide.

Priorités clés et facteurs de réussite

Priorité 1 : Stimuler le progrès grâce à la recherche axée sur les consommateurs

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous réalisons et publions des recherches sur les tendances, les possibilités et les enjeux émergents qui ont une incidence sur la façon dont les consommateurs utilisent les produits et services financiers. Ce travail aide à orienter et à façonner les activités et les conseils stratégiques qui renforcent la protection des consommateurs et favorisent l'amélioration des résultats financiers pour les Canadiens.

Caractéristiques de la réussite



La recherche informe les activités et les décisions fondées sur des données probantes qui renforcent la protection des consommateurs.

La recherche encourage la collaboration au sein du gouvernement, de l'industrie et de la société civile, favorisant l'innovation et le partage des responsabilités en matière de protection des consommateurs.

Les résultats de recherche sont disponibles sous diverses formes qui encouragent l'adoption et l'engagement de divers intervenants et du public.

Priorité 2 : Promouvoir de solides mesures de protection pour les consommateurs

Comment nous concrétisons cette priorité

Nous veillons à ce que les Canadiens bénéficient de mesures de protection qui suivent l'évolution rapide du paysage financier numérique. Pour ce faire, nous promovons les politiques et les initiatives qui favorisent des pratiques équitables et comblent les lacunes en matière de protection.



Caractéristiques de la réussite

Les cadres stratégiques et législatifs du secteur financier s'adaptent aux innovations et aux risques émergents des consommateurs.

Les Canadiens bénéficient de mesures de protection qui renforcent le bien-être financier et favorisent l'équité, la transparence et la confiance à l'égard du système financier.



NOS CAPACITÉS FONDAMENTALES

Nous avons identifié 3 capacités fondamentales qui représentent les forces essentielles qui sous-tendent la capacité de l'Agence d'atteindre ses objectifs et priorités stratégiques pour 2026-2029. Ensemble, ces capacités fondamentales aident à faire en sorte que chaque volet de notre travail repose sur le savoir-faire et la capacité d'adaptation.



TECHNOLOGIE ET DONNÉES

Nous tirons parti des solutions technologiques et des renseignements fondés sur les données pour surveiller et évaluer les tendances et les questions qui se dessinent et qui affectent les consommateurs de produits et services financiers, permettre des interventions proactives et efficaces et améliorer les processus internes.

Solutions technologiques

La technologie est au cœur de la façon dont l'ACFC s'acquitte de son mandat, qui consiste à protéger les consommateurs de produits et de services financiers et à les autonomiser. Nous développons et exploitons des outils numériques, des solutions infonuagiques, des plateformes de données et des analyses pour rehausser notre portée, notre impact et notre efficacité. Notre objectif est d'être reconnu comme un organisme de réglementation et un éducateur moderne et avant-gardiste qui, grâce à son utilisation de la technologie, arrive à suivre le rythme du système financier numérique de plus en plus complexe d'aujourd'hui.

Renseignements fondés sur les données

L'ACFC est un organisme axé sur les données. Nous recueillons, gérons et protégeons les données pour veiller à ce qu'elles soient utilisées de façon responsable et sécuritaire. Notre objectif est de tirer parti des données pour éclairer les décisions dans toutes les sphères de notre travail afin de cerner les risques de façon proactive, de façonner des interventions efficaces et d'améliorer continuellement la façon dont nous nous acquittons de notre mandat.



PARTENARIATS

En tant que petite agence, nous reconnaissons que nous ne pouvons pas relever seuls les défis du système financier. C'est pourquoi nous établissons et tirons parti activement des partenariats avec les membres de l'écosystème financier, afin de favoriser la collaboration et d'avoir un impact collectif.

Nous mettons plus particulièrement l'accent sur la collaboration avec les partenaires fédéraux et provinciaux, compte tenu des responsabilités partagées du secteur financier. Cela comprend une collaboration étroite avec les organismes de réglementation et les membres du [Comité de surveillance des institutions financières](#) afin d'assurer la stabilité, l'intégrité et la résilience du système financier du Canada.

En collaborant avec nos [partenaires et collaborateurs](#), nous créons des occasions d'échanger des connaissances, de régler des questions complexes, de promouvoir l'innovation et d'accroître la protection des consommateurs et la littératie financière. Ces partenariats, en plus d'être précieux, sont essentiels à l'établissement d'un système financier plus inclusif, transparent et résilient pour tous les Canadiens.



EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE

Nous visons l'excellence organisationnelle en créant continuellement un effectif diversifié et hautement qualifié et en cultivant une culture qui valorise le bien-être des employés, afin de rehausser l'efficacité et la souplesse de l'Agence.

À l'ACFC, derrière chaque initiative et intervention se trouve une équipe de professionnels dévoués qui travaillent à protéger les consommateurs de produits et de services financiers et à les autonomiser. Nous investissons dans le perfectionnement et le bien-être de nos employés, et sommes déterminés à favoriser un environnement collaboratif et inclusif où chaque personne est outillée pour relever des défis complexes à l'appui de notre mandat.

En tant qu'organisation bilingue, nous sommes fiers de respecter l'engagement du Canada en matière de langues officielles, en s'assurant que notre milieu de travail et nos services reflètent le français et l'anglais. Nous défendons également l'équité en matière d'emploi, reconnaissant qu'une main-d'œuvre diversifiée, qui englobe un large éventail d'horizons, d'expériences et de points de vue, est essentielle pour servir les Canadiens de façon efficace et équitable.

Ensemble, nous bâtissons une culture axée sur l'intégrité, le respect et l'excellence où chaque employé peut s'épanouir et contribuer de façon significative à la protection des consommateurs canadiens de produits et services financiers.



COMMENT NOUS FERONS PROGRESSER NOS OBJECTIFS ET PRIORITÉS ET SURVEILLERONS NOS PROGRÈS

Au cours de la période de 2026 à 2029, les employés de l'ACFC travailleront en collaboration pour faire progresser les objectifs et les priorités stratégiques énoncés dans le présent plan. Notre travail sera guidé par une culture d'amélioration continue, ainsi que par la gestion disciplinée d'un portefeuille d'initiatives stratégiques.

Les progrès seront surveillés par les comités de gouvernance internes et au moyen des processus de gestion du rendement de l'ACFC, ce qui assurera l'harmonisation avec les objectifs stratégiques et permettra de corriger le tir en temps opportun, au besoin.

Nous ferons rapport à notre [Comité consultatif sur la protection des consommateurs](#) (CCPC), dont les membres, qui représentent le secteur privé, le secteur sans but lucratif et le milieu universitaire, possèdent une vaste expertise en matière de recherche et de protection des consommateurs de produits et services financiers. Ce groupe consultatif fournit des conseils à la commissaire relativement à l'exécution du mandat de l'ACFC. Des mises à jour périodiques au CCPC nous aideront à évaluer l'incidence de notre travail et à nous adapter proactivement aux risques émergents et à l'évolution des besoins des consommateurs.

L'ACFC rend compte au Parlement, par l'entremise du ministre des Finances, de toutes les questions liées à la mise en œuvre de son mandat. En nous acquittant de cette responsabilité, nous expliquerons constamment les choix que nous faisons et la justification qui les sous-tend, en faisant preuve d'ouverture par rapport aux risques, aux compromis et aux occasions qu'ils présentent.

Notre engagement consiste à transformer ce plan stratégique en résultats mesurables. En agissant de façon transparente et responsable, en favorisant l'innovation et l'excellence organisationnelle et en collaborant avec nos partenaires, nous nous efforcerons d'obtenir des résultats significatifs qui permettront de protéger les Canadiens et favorisent la confiance à l'égard du système financier.

