


2021/01/00



Mémoire soumis à
l'Agence de la consommation en
matière financière du Canada



L'Association des banquiers canadiens (ABC) et ses banques membres sont heureuses de participer à la consultation lancée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) sur le renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière (Stratégie nationale), et de soumettre ses commentaires à l'appui des efforts déployés par l'ACFC pour rehausser le niveau de littératie financière au Canada.

Depuis plus de 40 ans, l'ABC se consacre à l'amélioration de la littératie, de l'éducation et du bien-être financiers des Canadiens. Elle a participé au Groupe de travail sur la littératie financière et à l'élaboration de l'actuelle Stratégie nationale, la toute première au Canada. Aussi, elle est membre du Comité directeur national sur la littératie financière de l'ACFC depuis sa création, un fait qui souligne bien le rôle important

L'ABC et ses banques membres estiment encourageants les signes manifestes d'amélioration du niveau de littératie financière des Canadiens depuis l'élaboration et la mise en œuvre de la Stratégie nationale de l'ACFC il y a plus de cinq ans. Elles sont heureuses de l'occasion qui leur est donnée de collaborer avec l'ACFC afin de poursuivre ce travail de sensibilisation par le renouvellement de la Stratégie nationale pour cinq autres années (2021 à 2026).

1. La Stratégie nationale devrait être axée prioritairement sur l'établissement de budget, l'épargne et la gestion de l'endettement, car la réalisation de ces trois objectifs contribuera à l'atteinte d'au moins deux des autres objectifs. La gestion de l'endettement devrait viser l'adoption de pratiques efficaces à cet égard.
2. Pour aider les Canadiens à se protéger en ligne, au sein d'un marché basé sur la technologie où les fraudes se multiplient, il importe que la Stratégie nationale mette fortement l'accent sur les pratiques efficaces de prévention de la fraude et de cyberhygiène, renforçant ainsi les efforts déployés par plusieurs autres intervenants en la matière, y compris les banques. Une collaboration plus étroite entre l'ACFC et les divers ministères et organismes gouvernementaux qui partagent ses objectifs permettrait à celle-ci d'aligner ses efforts sur les autres stratégies et programmes de prévention déjà en cours.
3. La Stratégie nationale renouvelée devrait rendre l'enseignement des rudiments de la gestion financière obligatoire dans le système d'éducation public du Canada là où il ne l'est pas déjà. Nous encourageons les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux à unir leurs efforts pour veiller à ce que tous les jeunes Canadiens reçoivent une solide éducation financière de base pendant leurs études secondaires.
4. L'ACFC devait continuer à jouer un rôle de premier plan pour la diffusion de stratégies, de ressources et d'outils prêts à l'utilisation afin d'aider les employeurs, y compris les petites entreprises, à offrir à leurs employés des programmes de bien-être financier.
5. Nous encourageons l'ACFC à mener l'Enquête canadienne sur les capacités financières pour une quatrième fois au cours des cinq prochaines années. Par ailleurs, nous sommes d'avis que le gouvernement fédéral devrait poursuivre sa collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux en ce qui a trait à la participation au Programme international pour le suivi des acquis des élèves de l'OCDE.

6. L'ACFC devrait poursuivre la promotion du Mois de la littératie financière (MLF) au Canada, un outil de sensibilisation efficace mobilisant diverses entités afin d'améliorer la littératie financière des Canadiens.

Question 1 : Faites-nous part de vos commentaires sur les objectifs proposés. Dites-nous si vous croyez que certains devraient être modifiés, supprimés ou remplacés, ou si d'autres objectifs devraient s'y ajouter .

Les banques du Canada s'efforcent de favoriser la réussite financière de leurs clients à toutes les étapes de la vie. À cette fin, elles leur proposent une vaste gamme de renseignements et de conseils susceptibles de les aider à gérer leurs finances, notamment des outils pour l'établissement de budget et la gestion de l'argent, des centres de conseils et des outils de suivi des finances personnelles. Les banques soutiennent leurs clients à chaque étape, et les encouragent à leur demander conseil dès le début de la gestion de l'endettement et à mesure qu'ils font face aux événements de la vie, prévus comme imprévus.

Il va sans dire que la gestion judicieuse du crédit est un élément central de la santé financière et de la réussite. Les Canadiens cna (a)-12C6.301 0 724(3)1e3p1(60ge15T0E3)12us0.27401.81D5358253a2e3550128

Nous encourageons l'ACFC à intégrer ces divers aspects de la gestion de l'endettement, de l'établissement de budget et de l'épargne à sa Stratégie nationale renouvelée afin qu'il soit clair que, utilisé avec prudence et discernement, le crédit est un outil efficace pour l'atteinte des objectifs financiers, en soulignant tout de même qu'il est souhaitable de « rompre l'habitude de la dette » lorsque celle-ci s'avère un fardeau et qu'elle n'est pas encourue dans le cadre d'objectifs financiers établis.

Dans notre monde actuel de commerce en ligne où tout peut être obtenu sur demande, il importe plus que jamais de disposer d'un budget et d'un plan financier efficaces. L'économie comportementale a prouvé que nos émotions influent fortement sur nos comportements de consommation. Par conséquent, si l'établissement de budget et la gestion de l'endettement sont les objectifs, le suivi des dépenses est l'outil. Fait intéressant, l'ECCF a révélé que 20 % seulement des Canadiens font usage d'outils numériques pour établir un budget, habituellement sous forme d'une feuille de calcul

éducation pour les enfants. Les ménages mettent de l'argent de côté dans l'espoir de se constituer des actifs financiers et non financiers à l'avenir. Ils pourront ainsi :

- Mitiger le risque (perte d'emploi)
- Financer de larges dépenses futures (éducation postsecondaire)
- Acquérir des biens tangibles dispendieux (une maison)
- Avoir un revenu de retraite

Afin de mieux se préparer à ces événements de la vie, les ménages doivent gérer soigneusement leur dette et comprendre comment gérer le coût de l'emprunt (p. ex., choisir le bon prêt hypothécaire). Ils doivent comprendre le taux de rendement et les conséquences fiscales propres à certains types d'instruments d'épargne ainsi que le risque inhérent aux placements dans des avoirs financiers ou non financiers. Également, ils doivent comprendre le risque associé aux placements dans les instruments d'épargne tels que les CPG, les actions et les fonds communs de placement, ainsi que les risques associés à l'actif réel (tendances des prix de l'immobilier, risques associés au lancement en affaires). Il s'agit du genre de conseils que les banques fournissent à leurs clients. De nombreuses banques offrent même des services de transfert automatique de fonds à un compte d'épargne, une calculatrice d'épargne, un gestionnaire de fonds en ligne ainsi que de l'aide et des conseils en vue d'atteindre des objectifs d'épargne spécifiques.

Un ensemble d'outils découlant de politiques publiques, comme les instruments d'aide à l'épargne-retraite, pourra également aider les Canadiens à épargner. L'introduction du compte d'épargne libre d'impôt (CELI) il y a une dizaine d'années est un parfait exemple d'une telle politique. Il s'agit d'un instrument souple qui sert toutes sortes d'objectifs d'épargne. Les régimes enregistrés d'épargne-retraite, les régimes enregistrés d'épargne-études et les régimes enregistrés d'épargne-invalidité sont d'autres instruments qui produisent des résultats positifs au fil du temps et qui contribuent à cultiver une attitude d'épargne et de croissance.

devrait aussi prendre en compte les facteurs qui, dans un environnement numérique comme le nôtre, déclenchent des comportements de consommation potentiellement nuisibles.

Le secteur bancaire a un important rôle à jouer dans la protection des clients contre la fraude, ainsi que dans la sensibilisation des consommateurs aux escroqueries qui ont cours et aux mesures à prendre pour s'en protéger. Nous appuyons sans réserve les objectifs liés à la prévention de la fraude exposés dans le document de consultation. L'ECCF de l'ACFC a démontré qu'un Canadien sur cinq a été victime d'une escroquerie financière au cours des deux dernières années. La plupart de ces escroqueries ont été perpétrées en ligne, et leur fréquence a récemment augmenté. Bien que les consommateurs deviennent de plus en plus conscients de l'importance de la cybersécurité dans notre monde numérisé, certains ont quand même besoin d'un rappel constant des simples mesures à suivre pour protéger leurs données personnelles contre les cybercriminels. Il est donc clair qu'une meilleure compréhension de l'efficacité de la cyberhygiène et des pratiques sécuritaires en ligne est requise. Parallèlement, d'autres types de fraude et de tentatives d'exploitation financière visant tout particulièrement les personnes âgées et d'autres la s ae-12.2 (ne

La Stratégie nationale renouvelée pourrait viser aussi à améliorer la littératie numérique des Canadiens, à titre d'objectif distinct ou de sous-objectif. Tout comme la littératie financière, la littératie numérique est essentielle dans un monde de plus en plus axé sur les services à prestation par Internet, les modes d'accès en ligne et les solutions sans contact. La Stratégie nationale pourrait harmoniser ses objectifs à ceux du Programme d'échange de littératie numérique d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, qui appuient le Plan pour l'innovation et les compétences du gouvernement du Canada.

La numérisation des produits et des services financiers, et le besoin de renforcement de la littératie financière numérique qui en découle, est devenue un élément important du bien-être financier. Reconnaissant ce défi, l'ABC a récemment [annoncé](#) le parrainage de l'initiative *Question d'Internet* de ABC Alpha pour la vie. Cette initiative donne une éducation numérique de base aux aînés qui n'utilisent pas Internet et aux apprenants adultes qui ont des lacunes dans ce domaine ou qui se sentent déconnectés en raison de la pandémie au coronavirus. De plus, alors qu'un nombre croissant de Canadiens passent aux services bancaires en ligne, les banques du Canada ont établi des centres de ressources pour renseigner leurs clients sur leurs modes de prestation en ligne et mobile, pour leur offrir des outils et des ressources utiles, et pour répondre à leurs questions.

La Stratégie nationale renouvelée devrait continuer de cibler de façon prioritaire certains groupes, comme les Canadiens à faible revenu, les Autochtones et les nouveaux arrivants au Canada, afin d'assurer que la stratégie soit pleinement inclusive. Par exemple, bien que de nombreux Canadiens démontrent une littératie financière insuffisante, les nouveaux arrivants doivent prendre un certain nombre de décisions (financières importantes dès leur arrivée au pays. Les banques continueront 3.2 (t61 -,)-1.1 (et)-13.1 (51 (eur)-6.3 ()0.5

Question 2 : Pouvez-vous donner des exemples de pratiques exemplaires ou d'initiatives novatrices que les intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif peuvent mettre en œuvre pour appuyer les objectifs proposés? Décrivez les domaines où l'ACFC pourrait jouer un rôle.

Axées avant tout sur leurs clients, les banques du Canada veulent favoriser leur réussite. Par conséquent, et comme démontré ci-dessous, chacune offre ou soutient plusieurs programmes communautaires conçus pour aider les Canadiens à consolider leurs connaissances et compétences financières, de même que leur sentiment de maîtrise à cet égard. Les banques proposent aussi une gamme complète d'outils technologiques soutenus par des services-conseils visant à permettre à chaque client de prendre des décisions financières judicieusement adaptées à leurs besoins. Ces diverses initiatives favorisent directement bon nombre des objectifs proposés de la Stratégie nationale renouvelée.

En voici quelques exemples. Pour des renseignements plus complets sur les programmes, les services et les outils de littératie financière offerts ou soutenus par les banques, nous invitons l'ACFC à consulter le cba.ca/financialwellness?l=fr

- BMO Banque de Montréal lance [SuiviArgent](#) BMO, une capacité basée sur l'intelligence artificielle (IA) qui repère les insuffisances potentielles et aide les clients à mieux gérer leurs dépenses à venir.
- La CIBC annonce le lancement de [Pro-objectifs](#) CIBC, 1 (anc)-8 (e)35 Td00a49 g-0.002 Tc -7 -8 (apac)ouv(m)-12.4 (e)

- Intégré à la cible du Laboratoire TD, le [Calculateur de budget étudiant](#) est un outil d'établissement de budget conçu en collaboration avec des étudiants postsecondaires.
- En partenariat avec l'Université McGill, RBC offre [un cours en ligne gratuit](#) sur, entre autres, l'établissement d'un budget, l'emprunt et l'immobilier.
- RBC a développé pour ses clients [maGestionFinancière](#), un outil en ligne adaptable qui catégorise automatiquement les transactions et les dépenses, et donne une projection des capacités de paiement, en vue d'aider les titulaires de comptes et de cartes de crédit à prendre des décisions financières judicieuses.

Les initiatives de littératie financière des banques vont bien au-delà des solutions axées sur la technologie et des conseils. Plusieurs banques canadiennes ont lancé leurs propres programmes de littératie financière ou financé ceux d'importants intervenants dans ce secteur.

- BMO est la banque fondatrice de [La quête entrepreneuriale](#). Il s'agit d'un programme destiné à développer, chez les élèves de la maternelle jusqu'au secondaire 5, l'esprit entrepreneurial, le niveau de littératie financière, la pensée novatrice et le sens de la responsabilité sociale.
- [BMO pour ELLES](#) est une plateforme de ressources où les femmes peuvent accéder à des outils leur permettant d'améliorer leur littératie financière afin de réussir dans la vie et en affaires. Les baladodiffusions et les vidéos sont accessibles gratuitement [en ligne](#).
- La CIBC a cofondé [Futurpreneur Canada](#) en 1996 et continue r leur atprtairontina2013.1 (i)3.3 (er)-18,(ant)-13.2 ()

- La Banque Nationale a conclu un partenariat avec la

Comme déjà mentionné, l'ABC offre des activités et des programmes de littératie financière depuis des décennies. Notamment, nos deux programmes de séminaires gratuits et non commerciaux, [Votre Argent-Étudiants](#) et [Votre Argent-Aînés](#). Ces deux programmes ont été développés en collaboration avec l'ACFC et s'alignent sur la Stratégie nationale actuelle.

Votre Argent-Étudiants est la pierre angulaire des efforts déployés par l'ABC depuis vingt ans en vue d'inculquer aux jeunes les fondements de l'établissement de budget, de l'épargne, de l'investissement, de l'usage responsable du crédit et de la prévention de la fraude. 'a† denspoTJ0e2.1

Nous croyons que la poursuite de la collaboration entre l'ACFC et les provinces demeure le meilleur moyen de favoriser l'accroissement de cet enseignement dans les écoles du Canada. L'ACFC devrait dialoguer activement avec les gouvernements des provinces qui n'ont pas encore ajouté la littératie financière à leur curriculum de base. Plusieurs provinces font preuve de leadership à cet égard depuis quelques années et les progrès qu'elles ont réalisés peuvent servir de modèle et d'inspiration.

L'ACFC pourrait aussi jouer un important rôle de coordination pour assurer la disponibilité continue de matériel sur la littératie financière conçu pour les élèves. L'éducation en matière financière et l'apprentissage de bonnes pratiques de gestion financière doivent commencer dès le jeune âge et se poursuivre tout au long de la vie. L'établissement de solides fondements, en particulier, permet aux élèves d'acquérir des habitudes et des comportements qui guideront leurs décisions financières.

Cet apport étant important, l'ACFC devrait continuer de fournir aux employeurs des stratégies, des ressources et des outils prêts à l'emploi fondés sur des pratiques exemplaires pour aider ces derniers à offrir à leurs employés des programmes de bien-être financier. Dans de nombreux cas, en effet, les soucis financiers qu'éprouvent les travailleurs affectent leur productivité, de même que leur santé physique et

concrets que peuvent utiliser les employeurs du Canada pour favoriser la littératie financière de leurs employés. Une collaboration semblable de l'ACFC avec les organismes sans but lucratif de conseil en crédit du Canada permettrait d'assurer que les Canadiens endettés ont accès à l'information dont ils ont besoin au moment où ce besoin est le plus vif.

de travail sur la littératie financière en 2010 recommandait la réalisation de recherches concrètes et quantitatives sur la littératie financière des Canadiens, et cette recommandation a débouché sur la création de l'Enquête canadienne sur les capacités financières. Nous estimons toujours que ce type de recherche donne de précieux résultats, et même que cette enquête renforce le lien entre la théorie et la pratique.

En outre, nous avons applaudi la poursuite, en 2018, de la participation du Canada dans le *Programme international pour le suivi des acquis des élèves* (PISA) de l'Organisation de coopération et de développement économiques, une évaluation internationale des compétences et des connaissances des étudiants âgés de 15 ans. Le Canada a participé au PISA depuis ses débuts, en 2000, par l'intermédiaire d'un partenariat avec le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), Emploi et Développement social Canada et Statistique Canada. L'étude évalue les compétences généralement considérées comme représentant les principaux résultats du processus d'instruction et, par conséquent, la capacité des étudiants canadiens

L'outil visait à combler les lacunes relevées au chapitre de l'évaluation de la littératie financière au Canada. Prospérité Canada et l'ACFC avaient déjà développé des ressources – par exemple, le *Financial Literacy Evaluation Resource Kit* (en anglais seulement) de Prospérité Canada et le Cadre pour l'évaluation normalisée des activités de littératie financière de l'ACFC –, mais les données recueillies ne permettaient pas de concevoir un ensemble uniformisé de paramètres et de ressources utiles à la fois pour les formateurs en littératie financière des secteurs public, privé et communautaire.

L'outil a résolu ces enjeux en permettant aux organisations de mesurer efficacement les résultats de leurs programmes en sélectionnant, parmi celles proposées par l'outil, les questions et échelles pertinentes pour leur programmation, ce qui a facilité une évaluation plus uniforme, plus rigoureuse et plus fréquente des initiatives de littératie financière.

L'objectif à plus long terme est l'obtention, par les divers intervenants en matière de littératie financière, de résultats factuels et d'indicateurs uniformisés pour établir l'efficacité des initiatives de littératie financière et de déterminer pour quels groupes démographiques elles sont les plus pertinentes et utiles.

Une description détaillée de l'outil est disponible ci-dessous, et vous trouverez l'outil lui-même au <https://outcomeeval.org/fr/accueil>.

Prospérité Canada a produit un webinaire fournissant plus de détails sur l'outil. Il se trouve sur son site Web : learninghub.prospercanada.org/knowledge/financial-literacy-coaching-outcome-evaluation-made-easy-webinar)

de littératie financière au Canada. Comme il est indiqué dans l'Évaluation sommative du Programme de littératie financière préparée Goss Gilroy (2020), « bien que le nombre d'organisations participantes et le nombre d'événements tenus pendant le MLF varient d'une année à l'autre, ils tendent généralement à augmenter ». Le MLF représente un facteur de réussite clé et un important élément