

Renouveler la stratégie nationale pour la littératie financière

2021/01/29

Introduction

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 que jouent les banques pour accroître les connaissances financières de leurs clients.

Le lancement de la Stratégie nationale, en 2014, a fortement contribué à l'établissement d'objectifs déterminants en matière de littératie financière, de même qu'au soutien des connaissances et des compétences financières des Canadiens de tous âges et à l'accroissement de leur sentiment de maîtrise des diverses facettes de la gestion financière. Maintenant plus que jamais, il est important de renouveler cette stratégie afin qu'elle corresponde aux besoins changeants des Canadiennes et des Canadiens dans l'actuel contexte des perturbations économiques provoquées par la pandémie de COVID-19 et des difficultés financières qui en résultent. Alors que les citoyens s'épaulent pour jeter les bases d'une reprise économique robuste, nous pouvons veiller à ce qu'ils disposent des ressources et des outils nécessaires pour consolider leur niveau de littératie financière. Ainsi outillés, ils seront en mesure de prendre de judicieuses décisions financières tout au long de leur vie.

L'ABC est heureuse de cette occasion qui lui est fournie d'harmoniser ses propres activités de promotion de la littératie financière avec celles de l'ACFC en contribuant à l'actualisation de la Stratégie nationale. C'est avec plaisir que nous avons participé à la table ronde virtuelle de janvier 2021; les commentaires que nous offrons dans le présent mémoire visent l'avancement du processus de renouvellement en donnant un complément d'information sur les efforts soutenus et de longue date déployés par le secteur bancaire pour améliorer la littératie financière au Canada.

Pour un bien-être financier durable

Voilà des années que le secteur bancaire canadien a pris conscience du rôle qu'il doit jouer pour soutenir et rehausser le niveau de littératie financière des Canadiennes et Canadiens, et contribuer par conséquent à leur bien-être financier. Les banques jouent un rôle actif et important dans la vie quotidienne de la plupart des Canadiens – en effet, 96 % d'entre eux détiennent un compte auprès d'une institution financière, ce qui signifie que des millions de personnes font tous les jours appel aux banques pour l'aide nécessaire à atteindre leurs objectifs financiers et se bâtir un meilleur avenir. C'est là où le travail de littératie financière des banques commence effectivement – dans leurs interactions quotidiennes avec leurs clients, en offrant une mine de matériel éducatif, d'informations, d'outils, de services et de conseils destinés à les aider à faire les meilleurs choix financiers.

Toutefois, les banques canadiennes vont encore plus loin. Chacune mène ses propres actions qui visent à rehausser le bien-être financier de tous. Les moyens suivis par les banques pour y parvenir :

- Fournir un soutien financier et des bénévoles pour divers programmes de littératie financière administrés par des groupes éducatifs ou sans but lucratif.
- Créer leurs propres programmes et services d'éducation financière destinés à leurs clients et au grand public.
- Consacrer un appui financier et humain aux agences à but non lucratif fournissant des services-conseils en matière de crédit dans les collectivités à travers le Canada.

Pour sa part, l'ABC offre des activités 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, développés en collaboration avec l'ACFC, s'alignent sur la Stratégie nationale actuelle. Lancés respectivement en 1999 et en 2014, les deux programmes sont offerts en français et en anglais et sont animés par des banquiers bénévoles issus de la collectivité, qui offrent leur temps et leur expertise.

De plus, l'ABC diffuse activement et à grande échelle de l'information et des perspectives sur une vaste gamme de sujets en lien avec la littératie et le bien-être financiers, y compris l'établissement de budget, la gestion de l'endettement, la planification de la retraite, la prévention des fraudes, la protection contre l'exploitation financière et la littératie numérique.

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).

Sommaire des recommandations

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.

Objectifs

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.

De façon générale, nous estimons que les objectifs et l'orientation exposés dans le document de consultation sont pertinents et qu'ils contribueront à l'adoption par les Canadiens d'habitudes et de comportements qui favoriseront leur bien-être financier à court et à long terme. Nous soutenons aussi l'objectif global du renouvellement : veiller à ce que la Stratégie nationale reflète notre monde en évolution. La pandémie de COVID-19 en est un exemple extrême, certes, mais qui illustre bien le genre de défi pouvant périodiquement bouleverser la situation financière des Canadiens, exigeant la prise de décisions financières difficiles et une planification pour un avenir incertain.

Principes fondamentaux : gestion de l'endettement, établissement de budget et épargne

Nous appuyons la promotion soutenue des notions de base de la gestion de l'endettement, de l'établissement de budget et de l'épargne au moyen de ressources et d'activités d'apprentissage et de soutien favorisant l'établissement de solides bases financières dès le jeune âge. L'amélioration des ressources éducatives et des outils à ces égards favorisera l'atteinte d'au moins deux des autres objectifs de l'ACFC : « promouvoir des attitudes financières positives et renforcer la confiance financière » et « encourager la poursuite d'un objectif d'avenir ».

Gestion de l'endettement

Dans l'[Enquête canadienne sur les capacités financières](#) (ECCF) de 2019, environ un Canadien sondé sur trois s'est dit trop fortement endetté et a déclaré avoir de la difficulté à effectuer ses versements et à payer ses factures (31 % et 35 %, respectivement), et plus de la moitié (51 %) n'a pas établi de budget pour guider ses décisions financières. De plus, seulement un répondant sur quatre (41 %) avait demandé conseil à sa banque.

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 utilisent une vaste gamme d'instruments de crédit, comme les prêts hypothécaires, les prêts personnels, les marges de crédit et les cartes de crédit. Peu importe la nature et le montant du crédit utilisé, une gestion responsable de l'endettement est la clé de la bonne santé financière et de l'atteinte des objectifs financiers à long terme. L'achat d'une maison, l'une des plus importantes opérations financières que le Canadien moyen réalisera dans sa vie, en est le parfait exemple. La dette hypothécaire est généralement assez importante, mais elle est gérable au moyen d'un budget prudent et d'une planification appropriée tenant compte des particularités de la situation de chacun. Utilisé judicieusement, le crédit hypothécaire contribue de façon importante à la création de richesse par l'acquisition d'un actif qui permettra à son propriétaire d'accroître sa valeur nette au fil du temps. C'est à ce genre de dette hypothécaire que les ménages canadiens doivent environ 70 % de l'augmentation de leur valeur nette depuis la fin de 2010.

Évidemment, tous les types de crédit ne contribuent pas à la croissance du bilan des ménages, et les banques déploient beaucoup d'efforts pour protéger leurs clients contre un endettement excessif et pour les aider à utiliser le crédit avec discernement dans le cadre d'un plan financier bien conçu. Les banques veillent aussi à venir en aide, par divers moyens, aux clients qui éprouvent de la difficulté à gérer leur endettement, par exemple en leur offrant une consolidation de la dette, en leur proposant des produits de crédit assortis de taux d'intérêt moins élevés, et en leur accordant des modalités de remboursement abordables. De plus, les banques offrent aux consommateurs des ressources d'éducation financière variées en ligne, par téléphone et au moyen de matériel imprimé. Enfin, les banques communiquent de façon proactive avec leurs clients en difficulté afin de leur offrir de l'aide sous forme de solutions de remboursement personnalisées. Par exemple, lors de la récession de 2008-2009, et tout récemment pendant la pandémie, les banques ont soutenu de diverses manières leurs clients financièrement éprouvés par la conjoncture. Parfois, les banques recommandent leurs clients à des conseillers en crédit qui leur fournissent information et stratégies de gestion de l'endettement. Elles offrent aussi les services de bénévoles issus de leur personnel ainsi que d'importantes ressources financières pour soutenir les services-conseils en crédit partout au Canada.

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.

Établissement de budget

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 Excel. L'enquête a aussi révélé que les Canadiens qui utilisent des outils numériques pour faire le suivi de leur budget comptent parmi les plus susceptibles de régler à temps leurs factures et de maîtriser leurs liquidités mensuelles, et les moins susceptibles de manquer à leurs engagements financiers. Les banques du Canada ont élaboré une gamme variée d'outils numériques d'établissement de budget et de gestion financière pour aider les Canadiens à prendre de meilleures décisions financières et à favoriser les changements dans le comportement. À ces outils s'ajoute le soutien de conseillers bancaires chevronnés qui aident leurs clients à établir des plans financiers aptes à évoluer en fonction des besoins. Le Planificateur budgétaire développé par l'ACFC s'avère, lui aussi, un outil très utile dont l'ABC fait activement la promotion dans le cadre de ses programmes de littératie financière et dans les médias sociaux.

Épargne

En premier lieu, il faut reconnaître qu'il existe divers moyens pour mesurer l'épargne. L'approche du bilan financier, combinant la valeur de l'actif et du passif, montre que les Canadiens continuent d'épargner et d'augmenter leur valeur nette. Cette approche donnerait la mesure la plus précise du comportement d'épargne réel des familles.

L'accès facile et abordable au crédit à la consommation a changé la façon dont les Canadiens épargnent. Les familles peuvent axer leur stratégie d'épargne sur des objectifs plus importants et à plus long terme, tels que la préparation à la retraite, l'épargne pour une mise de fonds sur une maison ou l'épargne-

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.

Recommandation : *La Stratégie nationale devrait être axée prioritairement sur la budgétisation, l'épargne et la gestion de l'endettement, car la réalisation de ces trois objectifs contribuera à celle d'au moins deux des autres objectifs. Et la stratégie de gestion de l'endettement devrait viser l'adoption de pratiques efficaces à cet égard, et non uniquement le remboursement des dettes. Ceci pourrait être accompagné d'un accent sur la planification et l'établissement d'objectifs à long terme et sur les avantages fiscaux et autres que présente l'épargne, afin de promouvoir une culture d'épargne. La Stratégie nationale devrait mentionner explicitement que les banques veulent aider leurs clients à réussir et que, par conséquent, les Canadiens qui ont de la difficulté à gérer leur endettement devraient demander de l'aide à leur institution bancaire sans tarder et de façon continue au fil des étapes de la vie. La Stratégie nationale renouvelée*

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

Prévention de la fraude

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 groupes vulnérables doivent rester au centre de la Stratégie nationale. L'ABC et ses banques membres renseignent déjà les Canadiens sur les façons de prévenir la fraude et sur les comportements sécuritaires en ligne. La section suivante du présent mémoire traite plus en détail des mesures additionnelles à cet effet.

Nous applaudissons les efforts du Centre antifraude du Canada, du Centre canadien pour la cybersécurité et du Bureau de la concurrence pour encourager les Canadiens à prendre une part active à leur propre protection contre la fraude et les escroqueries, et nous appuyons une collaboration continue avec ces organismes du secteur public et avec ceux du secteur privé et d'application de la loi.

Recommandation : *Pour aider les Canadiens à se protéger au sein d'un marché en ligne 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 organismes gouvernementaux et ministères qui partagent ses objectifs permettrait à celle-ci d'aligner ses efforts sur les autres stratégies et programmes de prévention déjà en cours.*

Autres enjeux

Littératie numérique

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.

Soutien des groupes vulnérables

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 de leur offrir les ressources voulues pour les aider à s'installer rapidement et à commencer à contribuer à la prospérité économique du Canada.

Toutes les grandes banques [offrent information et soutien](#) aux nouveaux arrivants afin de leur assurer une transition financière sans heurt. Ce souci des nouveaux arrivants s'est manifesté récemment par l'initiative [ScotiaINSPIRE](#), un engagement de 10 ans et de 500 millions de dollars de Scotia visant à soutenir le caractère attrayant du Canada pour les immigrants. L'ABC publie [Services bancaires pour nouveaux arrivants](#), qui contient une rapide explication du système bancaire canadien, des renseignements sur l'ouverture de comptes et des liens pour assurer une transition financière harmonieuse.

Activités des intervenants

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.

Une gamme complète de ressources en matière de littératie financière offertes par les banques

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, une nouvelle plateforme novatrice qui facilite la planification financière.
- [Conseils+](#) de Scotia offre aux Canadiens de l'aide au chapitre de la planification financière pendant la COVID-19.
- Le [Calculateur Trouver l'argent](#) de la Scotia aide les clients à planifier leur avenir financier. En comparant leur revenu et leurs dépenses, ils peuvent évaluer le montant excédentaire qu'ils pourront investir dans des projets financiers.
- Gratuite et interactive, la [Wow! Zone](#) de la Banque TD enseigne aux enfants et aux jeunes les rudiments de la budgétisation, de l'épargne et du placement par l'intermédiaire de jeux et d'activités d'apprentissage en ligne auxquels élèves, parents et enseignants peuvent avoir recours.

- 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 à agir à titre de partenaire financier, stratégique et local. Futurpreneur Canada fournit du financement, du mentorat et des outils de soutien aux jeunes entrepreneurs âgés de 18 à 39 ans.
- La CIBC est l'institution financière canadienne commanditaire exclusive de [MagnusCards](#), une application gratuite (en anglais) destinée à aider les personnes ayant des besoins cognitifs particuliers dans leurs tâches quotidiennes, comme effectuer des opérations bancaires, faire l'épicerie, prendre le bus ou faire la lessive.
- La CIBC conçoit [des ateliers de littératie financière](#) présentés par ses employés aux collectivités autochtones partout au pays, en plus de mettre en place un programme visant à former le personnel des Premières nations.
- [L'alphabétisation familiale d'abord](#) est un programme gratuit créé par ABC Alpha pour la vie Canada et soutenu financièrement par la Banque HSBC du Canada. Ce programme vise à rassembler les parents et les enfants pour pratiquer la lecture et l'écriture en famille. Le programme est offert en cinq langues : français, anglais, arabe, chinois simplifié et tagalog.

- La Banque Nationale a conclu un partenariat avec la [Fondation canadienne d'éducation économique](#) (FCEE) en vue de concevoir un nouveau programme d'apprentissage de la gestion des finances personnelles. Ce programme vise trois groupes : les élèves du secondaire et du cégep, les étudiants universitaires et les nouveaux arrivants au Canada.
- [Les sous, Léo et toi](#) est une application gratuite, pratique et amusante conçue par RBC afin d'aider les parents à enseigner à leurs enfants le concept et la valeur de l'argent.
- [Objectif avenir](#) de RBC est une plateforme en ligne vouée aux ressources virtuelles et aux occasions d'apprentissage à l'intention des jeunes. Elle offre aussi des programmes, des outils et des ressources en lien avec le marché du travail.
- La Banque Scotia parraine le programme [Parlons argent avec nos enfants](#), développé par la Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE). Ce programme fournit gratuitement, aux enseignants comme aux parents, du matériel qui sert à donner aux enfants davantage de connaissances au sujet de l'argent afin qu'ils puissent prendre des décisions financières éclairées tout au long de leur vie.
- La TD est le commanditaire fondateur de [Question d'argent](#), un atelier créé par ABC Alpha pour la vie Canada. Question d'argent est un atelier gratuit destiné à donner aux apprenants adultes, aux nouveaux arrivants au Canada, aux Autochtones, ainsi qu'aux familles monoparentales ou à faible revenu les connaissances nécessaires pour gérer leurs finances personnelles en toute confiance. Des centaines d'employés bénévoles de la TD livrent ce programme au Canada.

Plusieurs banques canadiennes appuient les programmes de littératie financière de Junior Achievement (JA), une organisation qui se consacre à favoriser la littératie financière et l'esprit entrepreneurial dans les écoles secondaires du Canada. Par exemple, la Banque TD a renouvelé en 2019 son partenariat de longue date avec JA pour trois autres années par un don de 1 million de dollars, ce qui fait d'elle le partenaire national de JA Canada en matière de littératie financière. Le don de la Banque TD soutient la prestation du programme Bien plus que de l'argent de JA à l'intention des jeunes de la 1^{re} à la 3^e secondaire. De plus, de nombreuses banques soutiennent l'important travail d'organisations canadiennes sans but lucratif qui œuvrent en littératie financière, y compris Prospérité Canada, ABC Alpha pour la vie, la Fondation canadienne d'éducation économique, Enactus, des organismes de conseil en crédit et d'autres.

Engagement du secteur bancaire à accroître la littératie financière et la prévention de la fraude

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. Les séminaires s'adressent aux élèves du secondaire 5 et du cégep en vue de les aider à mieux comprendre la gestion financière responsable, et à se préparer à poursuivre leur éducation ou à intégrer le milieu du travail. Depuis le lancement du programme, nous avons livré plus de 8 600 séminaires à plus de 260 000 étudiants dans les écoles partout au Canada. En novembre 2020, dans le cadre du Mois de la littératie financière, nous avons collaboré avec l'ACFC pour livrer le programme à plus de 500 étudiants et nouveaux diplômés au Canada, dans les deux langues. L'ABC sera ravie de collaborer avec l'ACFC de nouveau dans la livraison de ce programme aux jeunes Canadiens.

Votre Argent-Aînés fournit l'information critique permettant aux personnes âgées de se protéger contre l'exploitation financière, de reconnaître les signes de fraude financière, et de tirer le maximum de leur argent à la retraite. Développé en collaboration avec l'ACFC, lancé en même temps que la première Stratégie nationale et exécuté par des bénévoles, le programme a permis de joindre des milliers d'aînés partout au pays depuis six ans. Le module sur la prévention de la fraude est le plus populaire. À mesure que notre économie et la quasi-totalité de notre quotidien se passent en mode numérique, il importe plus que jamais de sensibiliser à la fraude, aux arnaques et à l'exploitation financière, et de mettre à la disposition des aînés les ressources nécessaires pour les éviter.

Les banques du Canada sont constamment à l'affût des fraudes financières qui visent directement les consommateurs. Elles ne ménagent aucun effort pour protéger et soutenir leurs clients visés par des activités non autorisées, peu importe l'environnement. Les banques disposent de systèmes de sécurité hautement sophistiqués et ont prévu des équipes d'experts pour veiller à la sauvegarde des renseignements des clients et les protéger contre la fraude financière. La sécurité est une responsabilité partagée. Dans l'environnement numérique actuel, il est essentiel que les consommateurs demeurent vigilants, suivent les pratiques de sécurité en ligne et sachent distinguer entre les demandes légitimes et

les tentatives de fraude. À cette fin, l'ABC et ses banques membres collaborent avec les corps de police, les ministères et les diverses agences à l'éducation des clients et du grand public sur les moyens de déceler et d'éviter la fraude et les arnaques.

- Information et éducation sur la fraude au moyen de vidéos en ligne, de renseignements sur les pages de connexion des sites Web et sur les pages de sécurité, de matériel imprimé et de panneaux dans les succursales et des efforts de relations avec les médias.
- Collaboration avec les forces de l'ordre en vue d'éduquer les consommateurs et les entreprises sur les moyens à leur disposition leur permettant de minimiser les risques d Participation au Mois de la sensibilisation à la cybersécurité, en octobre e devenir victimes de fraude.
- Participation au Mois de la prévention de la fraude en mars, au Mois de la sensibilisation à la cybersécurité en octobre et au Mois de la littératie financière en novembre, toutes des initiatives annuelles multipartites, menées sur divers médias en vue de sensibiliser à la fraude, en mettant l'accent sur la prévention.
- Allocation d'une grande partie des programmes de littératie financière *Votre Argent-Étudiants* et *Votre Argent-Aînés* à la sensibilisation et à la prévention en matière de fraude.
- Publication de [Conseils sur la prévention de la fraude](#), un bulletin qui porte sur les plus récentes escroqueries; et partenariat avec le Centre canadien pour la cybersécurité pour la conception de trousse de cybersécurité pour les particuliers et les entreprises.
- Renseignements sur les moyens de reconnaître l'exploitation financière, l'usage de procurations, l'établissement d'un compte conjoint et les sources d'aide.
- Communication au personnel des relations avec les clients dans les banques de renseignements au sujet des signes d'exploitation financière des personnes âgées.

Rôle que l'ACFC pourrait jouer

Enseignement de la littératie financière dans les écoles

La mise en œuvre, dans certaines provinces et certains territoires du Canada, de la recommandation de l'ABC au Groupe de travail sur la littératie financière, il y a une décennie, visant l'enseignement des principes fondamentaux de la gestion financière dans les écoles élémentaires et secondaires a constitué un grand pas en avant pour l'amélioration de la littératie financière des Canadiens. En fait, c'était précisément l'absence de tel enseignement qui a incité l'ABC à créer ses programmes de séminaires *Votre Argent-Étudiants* il y a plusieurs années.

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.

Le bien-être financier des travailleurs

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 mentale. L'ACFC est idéalement placée pour joindre collectivement les travailleurs canadiens et leur transmettre les mêmes messages, programmes utiles, outils gratuits et impartiaux, et conseils d'experts.

Nous encourageons l'ACFC à poursuivre ses efforts dans ce sens et, même, à envisager d'étendre ce travail d'éducation à un plus grand nombre de petites entreprises canadiennes puisque bon nombre d'entre elles ne disposent pas des ressources nécessaires pour promouvoir la littératie financière au sein de leur personnel. Près de 98 % des entreprises canadiennes sont considérées comme petites (1 à 99 employés), et elles emploient environ 70 % de la population active du secteur privé du Canada. En joignant les Canadiens par l'intermédiaire de leurs employeurs, l'ACFC peut les aider à accroître leur littératie financière tout au long de leurs années de travail. De plus, il est démontré que la réduction du stress financier éprouvé par les travailleurs améliore leur productivité et leur taux de présence au travail. Cumulativement, l'accroissement de la littératie financière des employés d'un plus grand nombre de petites entreprises contribuerait à la croissance de l'économie canadienne.

En 2018, consciente de l'ampleur du stress financier qui affecte de nombreux travailleurs canadiens, l'ACFC a mené, en collaboration avec *Credit Counselling Services of Atlantic Canada*, un projet pilote de littératie financière à l'intention des adultes qui a permis d'élaborer une stratégie et des ressources et outils

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.

Prévention de la fraude et cyberhygiène

Les fraudes et escroqueries de tous genres sont en hausse alors que les Canadiens sont de plus en plus nombreux à travailler et à faire leurs achats en ligne au moyen de nouvelles technologies. Libres de contraintes géographiques, les cybercriminels peuvent perpétrer leurs fraudes en tout temps et peu importe où ils se trouvent dans le monde. Les banques valorisent la confiance que leur accordent les Canadiens pour protéger leur argent et leurs renseignements personnels et financiers. À cette fin, le secteur bancaire a massivement investi dans la technologie et les mesures de sécurité. De 2009 à 2019, les six grandes banques du Canada ont dépensé 100 milliards de dollars en technologie – dont une grande partie allouée aux mesures de sécurité numérique – et ont engagé un grand nombre de professionnels hautement compétents dans leurs équipes de sécurité informatique.

Dans notre environnement numérisé, la sécurité est une responsabilité partagée. Les consommateurs ont donc un rôle à jouer dans l'acquisition de saines habitudes et pratiques de navigation en ligne. Compte tenu du défi que représente cette acquisition, l'ACFC devrait envisager une collaboration entre les secteurs public, privé et bénévole pour stimuler une prise de conscience des fraudes, des escroqueries et des activités d'exploitation financière. Cette collaboration sera essentielle pour accroître massivement la prévention de la fraude.

Recherche et évaluation

Question 3 : Y a-t-il des résultats de recherche ou des méthodes d'évaluation que vous aimeriez plus particulièrement nous faire connaître afin qu'ils soient pris en compte dans l'élaboration de la stratégie?

Nous encourageons l'ACFC à mener l'Enquête canadienne sur les capacités financières pour une quatrième fois au cours des cinq prochaines années. Cette enquête transversale, en effet, permet de recueillir d'énormes quantités de données et de perspectives touchant les connaissances, les compétences et les comportements des Canadiens en matière financière, aidant ainsi les organismes dans leur travail d'accroissement de la littératie financière de la population du Canada. La soumission de l'ABC au Groupe

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 à appliquer leurs connaissances et leurs compétences dans la vie quotidienne, y compris la gestion de leurs finances et la transition aux études postsecondaires et au marché du travail.

Recommandation : *Nous encourageons l'ACFC à mener l'Enquête canadienne sur les capacités financières pour une quatrième fois. Le gouvernement fédéral disposant de moyens uniques de mesurer la littératie financière et le bien-être financier des consommateurs, l'Enquête s'est avérée des plus utiles. De plus, nous croyons 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.*

Mesurer l'impact et les progrès

Question 4 : *Nous souhaitons établir des cibles et des indicateurs pour mesurer l'impact de la stratégie et suivre les progrès vers la réalisation des objectifs. Avez-vous des suggestions sur des façons qui nous permettront de suivre, de mesurer et de rendre compte de nos actions collectives?*

L'évaluation des programmes disponibles en matière de littératie financière demeure un important objectif de l'ACFC et d'autres intervenants à cet égard dans l'ensemble du Canada. À cette fin, l'ABC a établi en 2015 un partenariat avec Prospérité Canada et l'ACFC pour créer l'[Outil d'évaluation des programmes de littératie financière](#), qui a été lancé en 2017. Gratuit, l'outil offre aux organisations un moyen d'élaborer leurs propres stratégies personnalisées d'évaluation et de mesure de l'impact des programmes de littératie financière dont disposent les 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 (en anglais seulement) : learninghub.prospercanada.org/knowledge/financial-literacy-coaching-outcome-evaluation-made-easy-webinar

Commentaires généraux

Questions 5 : Y a-t-il des points sur lesquels nous ne nous sommes pas penchés et qui devraient être pris en compte dans la stratégie renouvelée? En ce qui concerne la littératie financière ou le bien-être financier, quelles nouvelles idées l'Agence de la consommation en matière financière du Canada devrait-elle examiner?

L'ACFC devrait continuer de jouer un rôle de mobilisation pour promouvoir le Mois de la littératie financière (MLF). Celui-ci, qui avait lieu pour la dixième fois l'an dernier, s'est révélé un moyen efficace pour sensibiliser la population canadienne à la littératie financière. Chaque année, l'ABC participe fièrement au MLF et y contribue activement, et elle compte continuer de collaborer avec l'ACFC et les autres intervenants pour faciliter la circulation de l'information et pour faire un travail de sensibilisation en matière

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 annuel qui complète les efforts d'éducation continus pendant l'année.

Recommandation : *L'ACFC devrait continuer la promotion du Mois de la littératie financière (MLF) au Canada, celui-ci se révélant un outil de sensibilisation efficace mobilisant diverses entités afin d'améliorer la littératie financière des Canadiens.*

Conclusion

L'Association des banquiers canadiens (ABC) et ses banques membres sont heureuses de participer à la consultation sur le renouvellement de la Stratégie nationale. Nous espérons que nos commentaires s'avéreront utiles et attendons avec intérêt la publication de la stratégie renouvelée. Celle-ci orientera nos efforts collectifs de littératie financière au cours des prochaines années et nous permettra d'en diffuser les pratiques exemplaires à grande échelle de manière à favoriser l'atteinte du but ultime : le bien-être financier de tous les Canadiens.