



FERENCE WEICKER & COMPANY

ÉVALUATION FORMATIVE DU PROGRAMME DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE

**Rapport final préparé pour l'Agence de la
consommation en matière financière du
Canada**
2 mai 2013

*Ference Weicker & Company Ltd.
550-475, rue Georgia Ouest
Vancouver (C.-B.) V6B 4M9*

FW
CO FERENCE
WEICKER & Co.

RÉSUMÉ

A. CONTEXTE

L'Agence de la consommation en matière financière (ACFC) a été créée pour regrouper et renforcer les activités de surveillance des mesures de protection des consommateurs au sein du secteur financier sous réglementation fédérale, et pour diversifier les activités d'éducation des consommateurs et de littératie financière pour que les Canadiens disposent de l'information et des connaissances financières de base dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées et participer activement au marché financier, et le renforcer.

Dans le budget de 2007, le gouvernement fédéral a alloué un financement de 3 millions de dollars sur deux ans à l'ACFC pour élaborer et diffuser des documents didactiques portant sur des sujets financiers, destinés tout particulièrement aux jeunes, et pour faciliter l'échange d'information et de documents didactiques entre les fournisseurs de services d'éducation financière. À la suite de cette annonce, l'ACFC a amorcé l'élaboration d'un nouveau programme de littératie financière pour aider les jeunes Canadiens à comprendre comment gérer leurs finances plus efficacement. L'année suivante, dans le budget de 2008, le gouvernement du Canada a annoncé l'affectation d'un financement permanent de 2 millions de dollars à l'ACFC pour soutenir les efforts consacrés à la littératie financière.

B. QUESTIONS ET MÉTHODE D'ÉVALUATION

Le but de l'évaluation est de fournir à l'Agence une information à orientation stratégique, objective et fondée sur des faits au sujet de l'évolution de son Programme de littératie financière. Comme le prévoit la Politique de 2009 sur l'évaluation du Conseil du Trésor, l'évaluation visait à évaluer le besoin exprimé à l'égard des documents éducatifs de l'ACFC pour la littératie financière (en particulier La Zone et Finances personnelles : notions de base) ainsi que le rendement global du Programme de littératie financière, y compris son efficacité, son efficience et son économie. L'évaluation porte sur la période allant de septembre 2008 à mars 2012, et elle reflète les activités de programme menées précisément pendant cette période. Les enjeux et questions d'évaluation sont présentés dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 1 : ENJEUX ET QUESTIONS D'ÉVALUATION

Enjeux	Questions d'évaluation
Pertinence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les ressources éducatives de l'ACFC pour la littératie financière chez les jeunes Canadiens font-elles l'objet d'un besoin continu? ▪ Les ressources élaborées correspondent-elles aux besoins en matière de littératie financière des groupes cibles identifiés ? ▪ Le Programme de littératie financière est-il compatible avec les priorités pangouvernementales ainsi que les rôles et les responsabilités de l'organisation fédérale qui exécute le Programme?
Rendement (efficacité)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Programme de littératie financière est-il d'une portée suffisante pour contribuer à l'atteinte du résultat stratégique? ▪ Le Programme a-t-il élaboré des outils, ressources et autres documents visant à faciliter l'élaboration et la livraison avec succès de produits éducatifs liés à la littératie financière? ▪ Les stratégies de sensibilisation et de promotion permettent-elles efficacement de mieux faire connaître les ressources liées à la littératie financière? ▪ Le Programme a-t-il permis efficacement d'accroître l'utilisation des ressources éducatives en littératie financière par les groupes cibles? ▪ Les ressources éducatives en matière financière ont-elles permis efficacement

Enjeux	Questions d'évaluation
	d'amener les groupes cibles identifiés à acquérir ou accroître des connaissances et des compétences financières de base? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits éducatifs (La Zone, Finances personnelles : notions de base) ont-ils contribué à amener les jeunes Canadiens à utiliser leurs connaissances et leurs compétences pour traiter des questions financières?
Rendement (Efficience et économie)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Programme de littératie financière est-il exécuté de façon efficiente (intrants par rapport aux extrants) et économique (résultats par rapport aux coûts)? ▪ Y a-t-il des substituts de prestation du Programme? Quelles sont les possibilités d'amélioration?

L'évaluation a été menée en ayant recours à de multiples sources de données, y compris des sources de données primaires et secondaires. Il s'agit de la première évaluation du Programme de littératie financière de l'ACFC et des ressources éducatives qui s'y rattachent, à savoir La Zone et Finances personnelles : notions de base. L'évaluation étant formative, l'accent a été mis sur l'évaluation de la pertinence, ainsi que sur la conception et l'exécution du programme. L'adoption d'une approche par de multiples sources de données a permis de valider et de renforcer les constatations en recoupant un certain nombre de sources afin d'explorer les enjeux plus en profondeur. Chaque constatation et chaque conclusion importante a été validée et confirmée au moyen d'au moins deux sources de données pour en garantir la fiabilité. Des entrevues ont été menées auprès d'un large éventail d'intervenants clés participant au Programme, et des sondages ont eu lieu auprès des enseignants et des élèves utilisant La Zone, et des animateurs et des apprenants utilisant Finances personnelles : notions de base.

C. CONSTATATIONS DE L'ÉVALUATION

Pertinence

L'évaluation révèle un besoin fort et continu pour l'éducation liée à la littératie financière chez les jeunes et les jeunes adultes. Les ouvrages consultés semblent indiquer et les intervenants clés prétendent qu'il existe un grand besoin en matière d'éducation liée à la littératie financière chez les jeunes et les jeunes adultes, en raison de la complexité croissante des produits et des services financiers, et du fait qu'aujourd'hui les jeunes sont actifs sur le marché financier et appelés à prendre des décisions financières à un plus jeune âge (p. ex. ils effectuent des opérations bancaires en ligne, planifient pour des études, épargnent, etc). La documentation laisse à penser qu'il existe un fossé de taille entre les attentes des diplômés du niveau secondaire concernant leur avenir financier et des moyennes financières réalistes, et elle révèle la persistance de lacunes dans les connaissances sur la budgétisation, la gestion des dettes, la planification financière, les décisions éclairées en matière d'achat de produits et de services, et la fraude financière. Les néo-Canadiens, les groupes autochtones et les personnes à faible revenu ont aussi été désignés comme ayant un grand besoin pour l'éducation liée à la littératie financière.

Un nombre d'autres organisations au Canada ont mis au point des documents et des ressources qui partagent certains objectifs avec les ressources La Zone et Finances personnelles : notions de base. Toutefois, l'approche adoptée par l'ACFC en ce qui concerne l'éducation liée à la littératie financière est considérée comme unique par la plupart des intervenants clés, enseignants et animateurs, pour les raisons suivantes :

- Les ressources La Zone et Finances personnelles : notions de base sont ciblées et pertinentes aux besoins des jeunes et des jeunes adultes en littératie financière. Tous les intervenants s'accordent pour dire que les sujets abordés dans La Zone et Finances personnelles : notions de base répondent aux besoins les plus pressants des jeunes et des jeunes adultes en matière de

littératie financière. Les scores moyens attribués à la pertinence des divers sujets abordés dans La Zone oscillaient entre 3,6 pour les assurances et les placements et 4,5 pour l'établissement d'un budget, le crédit et les dettes, et l'équilibre des besoins et des désirs. Les scores moyens attribués à la pertinence des sujets traités dans Finances personnelles : notions de base oscillaient entre 3,7 pour les questions se rattachant à la planification financière et 4,7 pour l'établissement d'un budget.

- Le Programme procure un soutien et des conseils aux enseignants et aux animateurs pour les aider à transmettre la matière.
- Les documents sont perçus comme étant objectifs et facilement adaptables aux besoins des divers segments du groupe cible.

Par ailleurs, le Programme de littératie financière de l'ACFC est perçu comme étant différent des autres programmes au sens où il reflète la seule stratégie nationale à l'égard de ces questions. La plupart des intervenants clés (60 %) ont affirmé que le Programme de littératie financière de l'ACFC a su combler une lacune importante en haussant la sensibilisation, à l'échelle nationale, à l'importance que revêt la littératie financière pour les jeunes et les jeunes adultes.

Le Programme est compatible avec les priorités du gouvernement du Canada d'élaborer une stratégie nationale afin de renforcer la littératie financière des Canadiens. Dans le budget de 2011, le gouvernement du Canada a réaffirmé sa détermination à donner suite aux recommandations du Groupe de travail sur la littératie financière au profit d'une stratégie nationale plus cohérente, afin de mobiliser des initiatives destinées à améliorer la littératie financière partout au Canada. Les activités du Programme sont harmonisées avec les résultats stratégiques de l'ACFC, et en particulier le résultat stratégique clé qui consiste à aider les consommateurs de produits et services financiers à comprendre leurs droits et responsabilités et à prendre des décisions financières éclairées.

Le Programme de littératie financière est en accord avec les rôles et les responsabilités de l'ACFC, précisément parce qu'il aide l'Agence à remplir deux volets de son mandat prévu par la loi : 1) sensibiliser les consommateurs aux obligations des institutions financières et à toutes les questions liées à la protection des consommateurs, et 2) favoriser une meilleure compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent. Le Programme est également conforme aux rôles et responsabilités plus généraux du gouvernement fédéral. Dans le Plan d'action économique du Canada, la littératie financière est décrite comme un objectif à long terme et une responsabilité partagée qui exige que tous les partenaires travaillent en collaboration pour tirer parti des excellents efforts actuellement en cours partout dans le pays.

Rendement : Réalisation des résultats

Le Programme de littératie financière contribue à la réalisation des résultats stratégiques de l'ACFC, lesquels consistent à aider les consommateurs de produits et services financiers (dans ce cas, les jeunes et les jeunes adultes) à comprendre leurs droits et responsabilités et à prendre des décisions financières éclairées. Le rythme de progression est quelque peu freiné par les ressources limitées consacrées aux activités de promotion et de création de partenariats et, dans une moindre mesure, par des groupes cibles étroitement définis. Bien que la plupart des intervenants clés (72 %) aient recommandé que l'on élargisse l'orientation et la portée du Programme pour l'offrir à d'autres groupes cibles qui ont besoin de ce type d'aide, la plupart ont également fait remarquer que l'orientation et la portée actuelles du Programme permettent à celui-ci d'aider l'ACFC à atteindre son résultat stratégique.

Les résultats du sondage apportent un certain éclairage sur le niveau d'utilisation des documents par les enseignants et les animateurs. Environ les trois quarts des enseignants interrogés ont dit faire une

utilisation active des documents de La Zone pour enseigner leurs étudiants au niveau secondaire; ils les utilisent dans divers cours et comptent continuer à le faire. De même, la plupart des animateurs (76 %) ont indiqué qu'ils utilisaient de manière active les documents de Finances personnelles : notions de base pour tenir des ateliers, et qu'ils comptaient continuer de le faire. D'après les données administratives de l'ACFC, le nombre de nouveaux enseignants s'inscrivant à La Zone a atteint un sommet en 2009 et en 2010 (environ 2 600 et 2 500 respectivement), soit au cours des deux premières années suivant son lancement, mais qu'il a ensuite baissé en 2011 et continué de baisser en 2012 (1 500 et 1 400). Le nombre de cahiers de l'atelier Finances personnelles : notions de base distribués (ou de nouveaux animateurs) a également baissé pour passer de 2 400 en 2011 à 2 000 en 2012. Les données sont conformes aux autres constatations de l'évaluation, qui portent à croire que même si l'adoption du matériel par les enseignants et animateurs est relativement importante, les efforts de promotion devraient se poursuivre. Il est très difficile d'évaluer le nombre d'élèves qui utilisent les documents de La Zone ou d'apprenants qui utilisent les documents de Finances personnelles : notions de base. D'après les données de l'ACFC, environ 65 000 élèves ont utilisé les documents de La Zone à ce jour (c'est-à-dire les élèves qui se sont inscrits à La Zone sur le site Web), mais les données tirées du sondage laissent entendre que le nombre est beaucoup plus grand, car un grand nombre d'entre eux sont dans des classes données par des enseignants qui ne se sont pas inscrits pour offrir le cours en ligne ou n'ont pas demandé à leurs élèves de s'inscrire. Les résultats du sondage indiquent aussi que le nombre de cahiers de Finances personnelles : notions de base commandés sur le site Web de l'ACFC, qui pourrait être vu comme le nombre d'apprenants qui utilisent le programme Finances personnelles, sous-estime énormément le nombre de personnes auxquelles on enseigne le programme.

Les programmes ont eu divers impacts sur les jeunes et les jeunes adultes. Ceux qui ont été interrogés ont indiqué que le matériel avait contribué à améliorer leur compréhension des concepts financiers de base et à renforcer leurs connaissances financières et leurs compétences dans le domaine de la gestion des finances personnelles. Selon la plupart des enseignants et des animateurs, les jeunes et les jeunes adultes sont désormais plus conscients de l'importance de la gestion financière, prennent des décisions plus éclairées et surveillent davantage leur budget. Les élèves et les apprenants ont également appris au sujet des outils et des stratégies qu'ils peuvent utiliser pour mieux gérer leurs finances et être davantage confiants quand ils prennent des décisions financières. En outre, le Programme a permis d'amorcer le dialogue chez les jeunes et les jeunes adultes, les éducateurs, les administrateurs ainsi que d'autres intervenants pertinents et les parents au sujet de l'importance de l'éducation financière.

Rendement : Conception et prestation

Les efforts de l'ACFC en matière de recherche et de consultation ont donné des ressources qui sont bien accueillies par les enseignants et le groupe cible. Les enseignants et les animateurs sont généralement très satisfaits, et ils font remarquer que les documents sur la littératie financière préparés par l'ACFC sont complets et utiles et répondent aux besoins de leurs groupes cibles. Bien que les deux ressources soient perçues comme utiles et bien documentées, on considère Finances personnelles : notions de base comme plus souple et adaptable que La Zone. La plupart des élèves et des apprenants ont indiqué que les documents sont utiles, que les histoires et les exemples les aident à mieux comprendre la matière, et que de façon générale les documents répondent à leurs besoins en matière d'apprentissage.

Le Programme a particulièrement réussi à élaborer des outils et des ressources destinés à aider les enseignants et les animateurs à présenter les documents. Environ la moitié des enseignants et des animateurs interrogés ont dit utiliser les outils et les ressources mis au point par l'ACFC dans le cadre de La Zone et de Finances personnelles : notions de base pour les aider à transmettre le contenu des documents. Les enseignants et les animateurs ont trouvé les outils très utiles (en leur attribuant des scores moyens de 4,1 et de 4,4 respectivement, sur une échelle où 5 correspond à très utile). L'ensemble des outils, ressources, formation et soutien de l'ACFC sont considérés comme particulièrement utiles pour les enseignants auxquels il est demandé d'enseigner la littératie financière pour la première fois.

Le Programme a également permis avec succès de promouvoir les ressources de manière économique. Les professeurs étoiles ont été la composante la plus efficace et économique de la stratégie pour promouvoir les ressources et les faire connaître aux autres enseignants. La plupart des provinces utilisent les ressources à divers degrés. Il sera capital de redoubler d'effort envers la formation de partenariats stratégiques afin d'assurer une adoption continue du matériel.

Rendement : Efficience et économie

Le Programme a fait une utilisation efficace de ses ressources limitées et a mobilisé ses ressources de manière efficace pour atteindre les résultats. Le budget annuel de 2 millions de dollars alloué au Programme de littératie financière a été utilisé de façon efficace pour mener des travaux de recherche, concevoir et élaborer des documents et des ressources de formation, mettre en œuvre des stratégies de promotion et de marketing, identifier des partenaires et créer des réseaux pour distribuer les documents, et mener des activités continues de recherche et développement pour définir les besoins et les lacunes au niveau des connaissances.

Recommandations

Les principales recommandations découlant de l'évaluation sont les suivantes :

1. *Assurer un plus grand leadership à l'échelle nationale dans le domaine de la littératie financière.* On s'attend à ce que l'ACFC joue davantage un rôle de leadership pour mieux faire comprendre la littératie financière et collaborer avec d'autres intervenants, à l'échelle nationale et provinciale, pour coordonner les activités et sensibiliser davantage les Canadiens à l'importance de la littératie financière.
2. *Élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique national pour promouvoir les ressources et assurer une adoption continue.* Pour qu'à l'avenir les ressources continuent de retenir l'attention et d'être utilisées, le Programme devra aborder un certain nombre de défis, dont l'absence de stratégies officielles pour intégrer davantage les ressources de littératie financière aux programmes scolaires obligatoires des provinces, et les ressources limitées allouées à des stratégies globales de marketing et de sensibilisation, et à la défense de la littératie financière.
3. *Accroître la souplesse des ressources pour qu'elles puissent être adaptées à divers contextes et aux divers niveaux de compétence du groupe cible.* Dans une optique d'amélioration, il a été proposé de rendre La Zone plus souple et facile à adapter, pour les enseignants qui veulent en utiliser seulement quelques éléments, et d'adopter des stratégies novatrices pour mobiliser les élèves plus jeunes et les inciter à apprendre. Les documents de Finances personnelles : notions de base pourraient traiter de sujets additionnels à l'intention des apprenants adultes.
4. *Accroître la compréhension des tendances et de la mesure dans laquelle les ressources de littératie financière sont utilisées par divers groupes et dans divers contextes.* Dans le cadre de ses activités de recherche, l'ACFC devrait viser à mieux comprendre la mesure dans laquelle les enseignants et les animateurs utilisent les ressources, et les tendances concernant leur utilisation, à élaborer des stratégies plus fiables pour évaluer le nombre d'élèves et d'apprenants auxquels on enseigne les finances en utilisant les ressources de littératie financière de l'ACFC et à poursuivre la recherche pour comprendre l'incidence de l'éducation et des programmes de littératie financière sur les comportements et les attitudes.

TABLE DES MATIÈRES

I INTRODUCTION

- 1 Contexte
- 1 But de l'évaluation
- 2 Approche et méthode d'évaluation
- 8 Difficultés liées à l'évaluation et stratégies d'atténuation
- 8 Structure du rapport

II PROFIL DU PROGRAMME DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE

- 9 Contexte
- 10 Agence de la consommation en matière financière du Canada
- 11 Éducation liée à la littératie financière
- 14 Partenaires et intervenants
- 16 Modèle logique de la littératie financière
- 18 Budget

III CONSTATATIONS DE L'ÉVALUATION

- 19 Pertinence du programme
- 29 Atteinte des résultats
- 43 Conception et prestation
- 51 Efficience et économie du programme

IV PRINCIPALES CONCLUSIONS

- 56 Principales conclusions
- 60 Recommandations

ANNEXES

- A-1 Liste des ouvrages, documents et sites Web examinés
- A-5 Guide d'entrevue des intervenants clés
- A-15 Sondage auprès des enseignants et des animateurs
- A-26 Sondage auprès des élèves de La Zone
- A-30 Sondage auprès des apprenants de Finances personnelles : notions de base

Liste de tableaux

Tableau 1	Enjeux et questions d'évaluation	1
Tableau 2.	Nombre d'intervenants clés interviewés par groupe	2
Tableau 3.	Communication et taux de réponse des enseignants et des animateurs	4
Tableau 4.	Représentation provinciale des enseignants et des animateurs	5
Tableau 5.	Modules de La Zone	12
Tableau 6.	Trousse de l'atelier Finances personnelles : notions de base	14
Tableau 7.	Aperçu des partenaires et des intervenants	15
Tableau 8.	Budget, dépenses annuelles et ETP pour le Programme de littératie financière	18
Tableau 9.	Autres programmes d'éducation financière au Canada	24
Tableau 10.	Utilisation de La Zone déclarée par les enseignants	31
Tableau 11.	Nombre de nouveaux enseignants inscrits à La Zone sur le site Web et utilisant le classeur de La Zone	33
Tableau 12.	Nombre moyen d'enseignants actifs avec une classe en ligne, par année	34
Tableau 13.	Nombre moyen d'élèves par enseignant nouveau et actif avec une classe en ligne, par année	34
Tableau 14.	Nombre moyen d'enseignants actifs sans classe en ligne, par année	35
Tableau 15.	Nombre moyen d'élèves par enseignant nouveau et actif sans classe en ligne, par année	35
Tableau 16.	Nombre moyen d'enseignants actifs utilisant le classeur de La Zone	36
Tableau 17.	Nombre estimatif d'élèves ayant reçu un enseignement dispensé par des enseignants sans classe inscrite et des enseignants utilisant le classeur	36
Tableau 18.	Nombre estimatif d'élèves ayant reçu un enseignement dispensé par des enseignants sans classe inscrite	37
Tableau 19.	Utilisation des documents Finances personnelles : notions de base par les animateurs et type d'employeur	39
Tableau 20.	Nombre de demandes et quantité de matériel selon les données administratives de l'ACFC	40
Tableau 21.	Nombre estimatif de personnes ayant suivi Finances personnelles : notions de base	40
Tableau 22.	Outils et ressources les plus couramment utilisés pour enseigner La Zone et Finances personnelles : notions de base	47
Tableau 23.	Recommandations des intervenants clés, enseignants, animateurs et élèves sur les améliorations à apporter	53

Liste des figures

Figure 1 :	Modèle logique de la littératie financière	17
Figure 2 :	Besoin perçu à l'égard des ressources éducatives en littératie financière La Zone et Finances personnelles : notions de base	20
Figure 3 :	Pertinence des sujets abordés dans La Zone pour le groupe cible	25
Figure 4 :	Pertinence des sujets abordés dans Finances personnelles : notions de base pour le groupe cible	26
Figure 5 :	Succès avec lequel le Programme a contribué à la réalisation du résultat stratégique de l'ACFC	29
Figure 6 :	Objectif et portée du Programme de littératie financière de l'ACFC	30
Figure 7 :	Incidence des ressources d'après les élèves et les apprenants	41
Figure 8 :	Incidence des ressources sur les jeunes et les jeunes adultes, selon les intervenants clés, les enseignants et les animateurs	42
Figure 9 :	Satisfaction des enseignants et des animateurs concernant La Zone et Finances personnelles : notions de base	45
Figure 10 :	Utilité des outils et des ressources fournis pour enseigner le contenu des documents	47
Figure 11 :	Succès avec lequel le Programme a permis d'élaborer avec succès des stratégies de sensibilisation et de promotion efficaces	49
Figure 12 :	Notation du succès avec lequel le Programme a mobilisé des partenaires pour les faire participer à l'élaboration et à la prestation des ressources éducatives liées à la littératie financière	51
Figure 13 :	Score moyen attribué à l'efficacité et à l'économie du Programme	52

I. INTRODUCTION

A. CONTEXTE

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée pour regrouper et renforcer les activités de surveillance des mesures de protection des consommateurs au sein du secteur financier sous réglementation fédérale, et pour développer des activités d'éducation des consommateurs et de littératie financière afin que les Canadiens aient l'information et les habiletés financières de base dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées et participer activement au marché financier, et le renforcer.

Dans le budget de 2007, le gouvernement fédéral a alloué un financement de 3 millions de dollars sur deux ans à l'ACFC pour élaborer et diffuser des documents didactiques portant sur des sujets financiers, destinés tout particulièrement aux jeunes, et pour faciliter l'échange d'information et de documents didactiques entre les fournisseurs de services d'éducation financière. À la suite de cette annonce, l'ACFC a amorcé l'élaboration d'un nouveau programme de littératie financière pour aider les jeunes Canadiens à comprendre comment gérer leurs finances plus efficacement. L'année suivante, dans le budget de 2008, le gouvernement du Canada a annoncé l'affectation d'un financement permanent de 2 millions de dollars à l'ACFC pour soutenir les efforts consacrés à la littératie financière

B. BUT DE L'ÉVALUATION

Le but de l'évaluation est de fournir à l'Agence une information à orientation stratégique, objective et fondée sur des faits au sujet de l'évolution de son Programme de littératie financière. Comme le prévoit la Politique sur l'évaluation de 2009 du Conseil du Trésor, l'évaluation visait à évaluer le besoin continu du Programme de littératie financière et sa performance sous forme de son efficacité, efficacité et économie. La période visée par l'évaluation va de septembre 2008 à mars 2012, et elle reflète les activités de programme menées précisément pendant cette période. Les résultats de l'évaluation serviront à raffiner les stratégies et les activités liées au Programme pour atteindre son résultat stratégique. Les questions d'évaluation sont présentées dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 1 : ENJEUX ET QUESTIONS D'ÉVALUATION

Enjeux	Questions d'évaluation
Pertinence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les ressources éducatives de l'ACFC pour la littératie financière chez les jeunes Canadiens font-elles l'objet d'un besoin continu? ▪ Les ressources élaborées correspondent-elles aux besoins en matière de littératie financière des groupes cibles identifiés ? ▪ Le Programme de littératie financière est-il compatible avec les priorités pangouvernementales ainsi que les rôles et les responsabilités de l'organisation fédérale qui exécute le Programme?
Rendement (efficacité)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Programme de littératie financière est-il d'une portée suffisante pour contribuer à l'atteinte du résultat stratégique? ▪ Le Programme a-t-il élaboré des outils, ressources et autres documents visant à faciliter l'élaboration et la livraison avec succès de produits éducatifs liés à la littératie financière? ▪ Les stratégies de sensibilisation et de promotion permettent-elles efficacement de mieux faire connaître les ressources liées à la littératie financière? ▪ Le Programme a-t-il permis efficacement d'accroître l'utilisation des ressources éducatives en littératie financière par les groupes cibles? ▪ Les ressources éducatives en matière financière ont-elles permis efficacement

Enjeux	Questions d'évaluation
	<p>d'amener les groupes cibles identifiés à acquérir ou accroître des connaissances et des compétences financières de base?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les produits éducatifs (La Zone, Finances personnelles : notions de base) ont-ils contribué à amener les jeunes Canadiens à utiliser leurs connaissances et leurs compétences pour traiter des questions financières?
Rendement (efficacité et économie)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Programme de littératie financière est-il exécuté de façon efficiente (intrants par rapport aux extrants) et économique (résultats par rapport aux coûts)? ▪ Y a-t-il des substituts de prestation du Programme? Quelles sont les possibilités d'amélioration?

C. APPROCHE ET MÉTHODE D'ÉVALUATION

L'évaluation fait appel à de multiples sources de données, y compris des sources de données primaires (entrevues avec des intervenants clés, sondage auprès des enseignants et des animateurs, sondages auprès des élèves et des apprenants) et secondaires (analyse documentaire et examen des documents et des dossiers liés au programme). La partie qui suit décrit la méthode utilisée pour recueillir des données auprès de sources primaires et secondaires, et les caractéristiques de celles qui ont contribué à l'évaluation.

1. Entrevues avec les intervenants clés

Des entrevues ont été menées avec 31 intervenants clés, notamment des représentants du Comité directeur de l'ACFC sur la littératie financière, des partenaires provinciaux et d'autres intervenants, comme des enseignants étoiles, des partenaires de l'industrie, des représentants de conseils scolaires ainsi que des représentants d'ONG et d'institutions financières. Les intervenants clés ont été sélectionnés en fonction de leur connaissance du Programme de littératie financière de l'ACFC et de leur participation aux activités qui s'y rattachent. Sur les 39 représentants invités à participer, 31 se sont prêtés à une entrevue, entraînant un taux de réponse de 82 %.

Le tableau suivant présente une ventilation par groupe du nombre d'intervenants clés interviewés.

TABLEAU 2 : NOMBRE D'INTERVENANTS CLÉS INTERVIEWÉS PAR GROUPE

Groupes d'intervenants clés	Nombre d'entrevues
Représentants du gouvernement fédéral (6 agents de programme de l'ACFC et 3 représentants du Comité directeur sur la littératie financière)	9
Partenaires provinciaux	5
Autres intervenants (enseignants étoiles, partenaires de l'industrie, conseils scolaires, ONG, institutions financières)	17
Nombre total d'intervenants clés interviewés	31

Rôle et engagement de chaque groupe d'intervenants clés :

- **Représentants du gouvernement fédéral.** Les constatations découlant des entrevues avec des représentants du Comité directeur ainsi que des membres du personnel de l'ACFC ont été regroupées pour des raisons de confidentialité (au sens où le petit nombre de représentants du Comité directeur rendraient ceux-ci facilement identifiables). Lorsqu'elles ont lieu, les divergences d'opinions sont attribuées au groupe concerné. Comme on s'y attendait, les

membres du personnel de l'ACFC ont participé plus étroitement à tous les aspects du Programme, y compris la recherche, l'élaboration, la conception et la gestion du matériel, le soutien opérationnel, la gestion des ressources, la création et la gestion de partenariats, ainsi que la promotion et la diffusion des documents. Ils ont contribué aux activités liées au Programme pendant 4 ans en moyenne, et 2 des 6 représentants ont collaboré à d'autres programmes de littératie financière. Les représentants du Comité directeur ont pour leur part contribué à l'éducation en matière de littératie financière en moyenne pendant 5 ans. Leur rôle en rapport avec le Programme de l'ACFC touchait surtout des fonctions de recherche et conseil concernant le développement du matériel et de la programmation, de coordination et de création de partenariats. Comme on s'y serait attendu, ils connaissaient très bien ces aspects du Programme, mais un peu moins d'autres aspects comme la prestation et la promotion des ressources (score moyen de 3,3 sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à un peu et 5 à très familié).

- **Partenaires provinciaux.** Des représentants du FEI (Fonds pour l'éducation des investisseurs) et des commissions des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et de l'Alberta ont été interviewés. Ils possédaient une grande expérience dans le domaine de l'éducation financière, et tous avaient déjà contribué à d'autres programmes d'éducation financière (en moyenne plus de neuf ans). Leur participation au Programme de littératie financière de l'ACFC consistait en des fonctions de consultation et de conseil sur l'élaboration et la mise à jour des documents, de collaboration et de création de partenariats, et de promotion et de diffusion des documents. Le score moyen attribué à leur connaissance du Programme de littératie financière de l'ACFC était de 3,8 (sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout et 5 à très familié).
- **Autres intervenants.** Parmi les intervenants interviewés, il y avait des universitaires qui avaient mené des travaux de recherche sur les besoins et les lacunes associés à la littératie financière au Canada, des représentants d'organisations nationales et provinciales qui avaient été consultées et avaient contribué à la recherche, à l'élaboration, à la conception et à la mise à l'essai des documents, des représentants de conseils scolaires et des enseignants étoiles qui avaient travaillé avec l'ACFC pour promouvoir les ressources. La durée de leur contribution à l'éducation financière allait de six mois à 36 ans, soit en moyenne près de 9 ans, et plus des trois quarts avaient participé à d'autres programmes d'éducation financière. D'autres intervenants connaissaient très bien le Programme de l'ACFC, ayant obtenu un score moyen de 4,5 (sur une échelle de 1 à 5, où 5 correspond à très familié) et avaient contribué à la recherche, à l'élaboration et l'enseignement de programmes d'études, à la mise à l'essai et la rétroaction des documents de l'ACFC, à la collaboration et à l'établissement de partenariats, ainsi qu'à la promotion et à la diffusion des documents.

2. Sondage auprès des enseignants et des animateurs

Un sondage en ligne auprès des enseignants et des animateurs ayant utilisé les ressources éducatives de l'ACFC en matière financière a été mené durant une période de deux mois et demi (de janvier 2013 à début mars de 2013). Des représentants d'enseignants et d'animateurs ont été sélectionnés à partir de la base de données des personnes inscrites de l'ACFC et comprenaient trois groupes de personnes enseignant le contenu des ressources¹ :

- **Les enseignants inscrits à La Zone avec une classe en ligne** : La base de données comprenait des personnes qui s'étaient inscrites à La Zone entre le 1^{er} septembre 2008 et le

¹ Sont exclus des bases de données les enseignants étoiles qui travaillent avec l'ACFC, les organisations ayant participé à l'étude longitudinale de Finances personnelles : notions de base, les comptes d'essai, les personnes établies à l'extérieur du Canada et les d (ayant fait plusieurs commandes de manuels ou ayant utilisé à la fois Finances personnelles : notions de base et La Zone).

31 mars 2012, et avaient offert au moins une classe en ligne dans le cadre de la ressource. Dans ce groupe se retrouvaient tous les enseignants inscrits provenant d'écoles primaires et secondaires, de collèges et d'universités, d'organisations communautaires, de conseils scolaires, d'organisations et institutions financières, d'associations et d'organismes de réglementation de l'industrie.

- **Les enseignants inscrits à La Zone sans classe en ligne** : La base de données comprenait des personnes qui s'étaient inscrites à La Zone entre le 1^{er} septembre 2008 et le 31 mars 2012, mais n'avait pas inscrit de classe en ligne. Dans ce groupe, se retrouvaient tous les enseignants inscrits entre le 1^{er} avril 2010 et le 26 avril 2012 et provenant notamment d'écoles primaires et secondaires, de collèges et d'universités, d'organisations communautaires, de ministères de l'Éducation et de conseils scolaires provinciaux, et d'organisations du secteur financier autres que des institutions financières sous réglementation fédérale, d'associations et d'organismes de réglementation de l'industrie, par exemple des coopératives de crédit, des sociétés de placement et des courtiers immobiliers.
- **Les animateurs qui ont demandé les documents de Finances personnelles : notions de base** : La base de données comprenait les personnes qui ont commandé des cahiers du participant du programme Finances personnelles : notions de base entre le 1^{er} septembre 2010 et le 31 mars 2012 et qui ont fourni leur adresse électronique lorsqu'elles ont placé leur commande.

Les taux de réponse pour chacun des groupes sont présentés dans le tableau ci-dessous. Une proportion estimative de 10 % à 15 % des participants contactés initialement n'ont pas reçu l'invitation pour diverses raisons : courriels retournés, absence du bureau, enseignants ayant changé d'école, animateurs ne travaillant plus avec la même organisation, etc. Les taux de réponse sont quelque peu sous-estimés, car nous n'avons aucun moyen de savoir combien de personnes ont effectivement été jointes par courriel.

TABLEAU 3 : COMMUNICATION ET TAUX DE RÉPONSE DES ENSEIGNANTS ET DES ANIMATEURS

Base de données des personnes inscrites	Nombre de répondants potentiels	Nombre de répondants joints	Nombre ayant répondu	Taux de réponse
Inscrits à La Zone avec classe	1 310	1 160	174	15 %
Inscrits à La Zone sans classe	3 484	450	54	12 %
Animateurs de Finances personnelles : notions de base	879	790	167	21 %
Total	5 673	2 400	395	16 %

Tout le monde n'a pas fini de remplir le questionnaire du sondage. Sur les 395 répondants au total, 318 ont rempli entièrement le questionnaire. Dans la plupart des 77 questionnaires incomplets, les répondants ont fourni des renseignements concernant leur utilisation des documents, les contextes dans lesquels ils les avaient utilisés et les documents qu'ils avaient utilisés. Nous avons utilisé cette information pour commenter les tendances quant aux types de documents utilisés et par quel groupe. Toutefois, seuls les questionnaires entièrement remplis ont servi à analyser la fréquence d'utilisation, le nombre d'élèves éventuellement concernés, l'incidence et la satisfaction. Pour toute question particulière, le nombre de répondants figure dans tous les graphiques et tableaux.

Les paragraphes qui suivent donnent une description des participants au sondage, répartis entre ceux qui ont enseigné La Zone (appelés les enseignants), et ceux qui ont donné l'atelier Finances personnelles : notions de base (appelés les animateurs). Par souci d'uniformité et faciliter le compte-rendu, le terme « enseignant » désigne dans le présent rapport toutes les personnes qui ont déclaré avoir utilisé les documents de La Zone quand bien même qu'elles se soient identifiées en tant

qu'enseignant ou non, et le terme « animateur » désignera toutes les personnes qui ont dit avoir utilisé les documents de Finances personnelles : notions de base, quand bien même qu'elles se soient identifiées en tant qu'animateur ou non. Bien que la plupart des personnes ayant enseigné La Zone soient en réalité des enseignants du secondaire, il ne faut pas en déduire que les enseignants ont utilisé uniquement les documents de La Zone et que les animateurs et autres ont utilisé uniquement les documents de Finances personnelles : notions de base.

Comme le montre le tableau qui suit, le nombre de répondants au sondage enseignant La Zone et de ceux enseignant Finances personnelles : notions de base est généralement représentatif de l'utilisation totale des documents à l'échelle provinciale. Il est un peu plus probable que notre échantillon d'enseignants de La Zone comprenne des enseignants de La Zone de l'Alberta et un peu moins probable qu'il comprenne des enseignants du Québec. Il est un peu plus probable que les animateurs utilisant Finances personnelles : notions de base proviennent de l'Alberta. Près de la moitié des animateurs (45 %) de notre échantillon et de la population totale sont de l'Ontario.

TABLEAU 4 : REPRÉSENTATION PROVINCIALE DES ENSEIGNANTS ET DES ANIMATEURS*

Province	La Zone		Finances personnelles : notions de base	
	Répondants au sondage	Nombre total d'inscrits	Répondants au sondage	Nombre total d'inscrits
Alberta	21 %	15 %	12 %	9 %
Colombie-Britannique	15 %	12 %	13 %	12 %
Manitoba	7 %	6 %	3 %	3 %
Nouveau-Brunswick	5 %	4 %	-	3 %
Terre-Neuve	1 %	3 %	-	1 %
Nouvelle-Écosse	3 %	5 %	3 %	4 %
Territoires du Nord-Ouest	3 %	1 %	-	-
Nunavut	-	-	-	-
Ontario	38 %	38 %	45 %	45 %
Île-du-Prince-Édouard	-	-	2 %	-
Québec	2 %	9 %	16 %	18 %
Saskatchewan	7 %	6 %	5 %	4 %
Yukon	-	-	1 %	-

* Exclut les réponses « Inconnu » ou « Autre ».

3. Sondage auprès des élèves et des apprenants

Les paragraphes qui suivent donnent une description des participants au sondage, répartis entre ceux qui ont suivi La Zone au complet (appelés les élèves), et ceux qui ont suivi l'atelier Finances personnelles : notions de base au complet (appelés les apprenants). Par souci d'uniformité et faciliter le compte-rendu, le terme « élèves » désigne dans le présent rapport les personnes qui ont utilisé les documents de La Zone, et le terme « apprenants » désigne les personnes qui ont utilisé les documents de Finances personnelles : notions de base.

Un total de 72 apprenants qui ont assisté à l'atelier Finances personnelles : notions de base et un total de 99 élèves du secondaire qui ont suivi La Zone ont rempli le questionnaire. Les paragraphes qui suivent donnent une description des 72 apprenants de Finances personnelles : notions de base et des 99 élèves de la Zone sondés aux fins de l'évaluation.

- Les apprenants de Finances personnelles : notions de base ont été recrutés dans des ateliers tenus à l'Université McMaster, à Hamilton en Ontario (22 %) et par l'intermédiaire d'un ONG qui

offre des programmes d'emploi et d'apprentissage des adultes à Toronto en Ontario (78 %). La grande majorité (96 %) des apprenants était des étudiants, alors que les autres participants étaient des personnes sans emploi cherchant du travail (7 %) et une personne au foyer. Parmi les apprenants qui se sont identifiés comme des étudiants, la majorité (59 %) étudiaient dans une organisation communautaire, puis venaient les étudiants au collège ou à l'université (24 %), et ensuite les personnes inscrites à un programme d'éducation des adultes et d'emploi (11 %). Pour une importante majorité (85 %), l'atelier Finances personnelles : notions de base a été la première occasion de suivre un cours en finances ou de lire des documents traitant de sujets financiers. Les apprenants étaient répartis assez équitablement entre les divers groupes d'âge (environ 30 % dans chacun des groupes d'âge 18 à 24 ans, 25 à 34 ans, 35 à 44 ans), et environ 10 % étaient âgés de plus de 44 ans.

- Parmi les 99 élèves de La Zone interrogés, une importante majorité (85 %) était en 10^e année et les autres, en 9^e année (1 %), 11^e année (8 %) et 12^e année (4 %). La grande majorité (98 %) d'entre eux a pris connaissance de la ressource grâce à leur enseignant, cependant un petit nombre avait entendu parler de La Zone par un membre de leur famille (3 %) ou par des amis (3 %). Plus de la moitié (60 %) des élèves ont complété la ressource dans le cadre d'un cours à l'école, essentiellement en cours d'administration des affaires ou d'entreprises (64 %), en de finances personnelles et d'investissement (31 %). La ressource a aussi été enseignée dans des cours de gestion financière, de mathématiques, d'économie domestique, et de préparation à la vie professionnelle et personnelle.

4. Analyse documentaire

La littérature qui traite de la littératie financière est vaste, et elle va de la description des programmes élaborés et offerts au Canada et dans d'autres pays, à la recherche sur la nécessité et l'importance de la littératie financière pour divers groupes cibles, et sur la réussite et les meilleures pratiques en matière d'intervention en littératie financière. La littérature passée en revue aux fins de l'évaluation a été sélectionnée en fonction des recommandations des intervenants clés (autres programmes similaires auxquels ils ont participé), de recherches sur Internet sur la nécessité et la pertinence de l'éducation liée à la littératie financière pour divers groupes cibles, de l'analyse de documents présentés lors de la conférence organisée par l'ACFC et l'OCDE sur la littératie financière et de l'examen des documents soumis au Groupe de travail sur la littératie financière.

La littérature a essentiellement servi à dresser le profil d'autres programmes de littératie financière et de stratégies similaires au Canada et à examiner les lacunes, les besoins et la mesure dans laquelle différentes ressources chevauchent ou complètent les documents et les activités de l'ACFC. Les programmes et les ouvrages examinés à cette fin comprennent :

- des aperçus des ressources et des programmes d'éducation financière offerts par des institutions financières canadiennes, notamment des banques et des coopératives de crédit;
- des aperçus des ressources et des programmes d'éducation financière offerts par des organisations à but non lucratif comme le Centre canadien pour l'éducation financière, l'Association des banquiers canadiens, Social Enterprise and Development Innovations (SEDI), Jeunes entreprises du Canada, la Fondation canadienne d'éducation économique, Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais, le Fonds pour l'éducation des investisseurs, Momentum Calgary, Appuyer la création d'emploi et le développement économique (SEED), St. Christopher's House, The Learning Partnership, et Centraide;
- des articles, des présentations au Groupe de travail sur la littératie financière et des publications par des organisations sans but lucratif, dont ABC Life Literacy Canada, l'Association des coopératives du Canada, le Fonds pour l'éducation des investisseurs, Social Enterprise and Development Innovations, la Fondation canadienne d'éducation économique, ainsi que par des institutions financières et la Centrale des caisses de crédit du Canada;

- des articles universitaires, des rapports et des sondages évaluant la nécessité de la littératie financière au Canada et l'efficacité des interventions liées à l'éducation financière, les constatations tirées de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009, l'étude pilote de l'OCDE sur l'éducation financière et des articles évaluant les projets pilotes des ressources éducatives en matière financière de l'ACFC;
- des publications et de l'information sur les programmes et les ressources offerts par l'Association des banquiers canadiens, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et les commissions des valeurs mobilières des provinces;
- des documents du gouvernement du Canada, y compris des budgets, des énoncés de politique, les rapports annuels et les publications de l'ACFC, et des énoncés de politique du ministère des Finances;
- le mandat et les rapports du Groupe de travail sur la littératie financière;
- des rapports des gouvernements provinciaux;
- les rapports de l'OCDE sur la littératie financière et le cadre d'évaluation du PISA.

Plusieurs documents du Programme, dossiers et données administratives ont été examinés, dont les suivants :

- *Stratégies de mesure du rendement : sous-activité du Programme de littératie financière*, 27 avril 2012, Ottawa;
- Enquêtes d'évaluation auprès des enseignants, des animateurs, des participants aux ateliers et des élèves;
- *Finances personnelles : notions de base : rapport statistique trimestriel* (T3 : 2011-2013);
- *Rapport sommaire sur la formation des enseignants*;
- Ryerson University, *Finances personnelles : notions de base : rapport final*
- *Utilisation de La Zone dans les programmes scolaires provinciaux et territoriaux*
- Agence de la consommation en matière financière du Canada, ressources en ligne pour l'éducation financière
- Documents en ligne pour La Zone et Finances personnelles : notions de base
- Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Plan d'activités 2011-2014*
- La Zone – Enquêtes d'évaluation auprès des enseignants actifs
- Données budgétaires 2007-2011
- Agence de la consommation en matière financière du Canada *L'Éducation financière au Canada est-elle sur la bonne voie?*
- Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Rapport annuel 2011-2012*
- Agence de la consommation en matière financière du Canada, *L'avenir de l'éducation financière – Compte rendu de la Conférence ACFC-OCDE sur la littératie financière 2011*
- Agence de la consommation en matière financière du Canada, *Aller de l'avant en matière de littératie financière*
- Centre canadien pour l'éducation financière, *Le bien-fondé de l'éducation financière : Évaluer les impacts des interventions en matière d'éducation financière sur les groupes vulnérables et à faible revenu au Canada.*

D. DIFFICULTÉS LIÉES À L'ÉVALUATION ET STRATÉGIES D'ATTÉNUATION

L'emploi d'une approche par de multiples sources de données a permis de valider et de renforcer les constatations en recoupant un certain nombre de sources afin d'explorer les enjeux plus en profondeur. Chaque constatation et chaque conclusion importante a été validée et confirmée au moyen d'au moins deux sources de données pour en garantir la fiabilité. Des entrevues ont été menées auprès d'un large éventail d'intervenants clés participant au Programme, et des sondages ont eu lieu auprès des enseignants, des animateurs, des élèves et des participants. Malgré ces mesures, il est important de reconnaître certaines limites :

- L'accent mis sur l'échantillonnage des enseignants ayant inscrit des classes et utilisant les documents de La Zone a permis de fournir des renseignements utiles sur l'utilisation, la pertinence et l'incidence des documents. Par contre, cela veut également dire que moins d'efforts ont été faits pour cibler la population des enseignants n'ayant pas inscrit de classe. Cette stratégie a été utile pour assurer la collecte de données fiables au sujet des ressources mais à l'avenir, la recherche devrait mettre plus d'efforts à mieux comprendre l'expérience et le niveau d'utilisation des documents par les enseignants qui n'ont de classe inscrite en ligne.
- Le sondage mené auprès des enseignants et des animateurs présente un risque de partialité lié à l'absence de réponse. Ceux qui sont satisfaits des documents sont davantage portés à les utiliser, et ceux qui pensent les utiliser dans l'avenir seront plus susceptibles de répondre au sondage. Le risque de partialité a été atténué par le recours à des données de sources multiples, particulièrement en validant les résultats au moyen d'autres recherches primaires et secondaires.
- Le taux de réponse varie selon les questions. Le nombre de répondants propre à chaque question est inscrit dans tous les tableaux présentés dans le rapport.
- Difficultés à évaluer le degré d'incidence du Programme. Bien que l'évaluation ne visait pas à évaluer l'incidence du Programme, les résultats préliminaires montrent qu'il serait difficile d'effectuer une évaluation de l'incidence pour les raisons suivantes : 1) les difficultés à sonder le groupe cible; 2) la mesure des changements dans les attitudes et les comportements exige un groupe témoin; 3) l'attribution du changement à une cause en particulier, dans ce cas les documents éducatifs de l'ACFC.

E. STRUCTURE DU RAPPORT

La partie restante du rapport est structurée de la façon suivante :

- Le chapitre II contient une description du Programme, y compris une brève présentation de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), et une description détaillée de l'éducation liée à la littératie financière.
- Le chapitre III résume les principales constatations de l'évaluation concernant la pertinence du Programme, l'atteinte des résultats escomptés, la conception et la prestation, ainsi que l'efficacité et l'économie.
- Le chapitre IV présente les principales conclusions et recommandations de l'évaluation.

II. PROFIL DU PROGRAMME DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE DE L'ACFC

A. CONTEXTE

Le contexte économique actuel a renforcé l'accent mis sur l'importance de la littératie financière des consommateurs. La littératie financière est devenue une priorité clé des décideurs, qui prennent maintenant conscience de l'incidence notable que les décisions financières individuelles ont sur l'économie mondiale². On pense que la combinaison d'un faible niveau de littératie financière, d'une information incomplète, d'un manque d'expérience et d'un crédit bon marché pour les consommateurs américains a conduit, du moins en partie, à la crise des prêts hypothécaires à risque, laquelle a très rapidement nui non seulement à l'économie américaine mais aussi au système financier mondial³. Les faibles niveaux de littératie financière contribuent à des décisions financières mal éclairées qui peuvent amener à des conséquences négatives pour les consommateurs comme, par exemple, une hausse de l'endettement.

Au Canada, l'endettement des ménages ne cesse d'augmenter depuis 1998. Selon le bulletin *Le Quotidien* de mars 2013 de Statistique Canada, l'endettement des ménages canadiens a atteint un record de 165 % au quatrième trimestre de 2012. Pour le consommateur, cela veut dire que le ménage canadien moyen doit le montant record de 164,97 \$ sous la forme de dettes contractées sur le marché pour chaque tranche de 100 \$ de revenu disponible, gagné après impôt⁴. Statistique Canada a constaté que l'endettement des ménages était réparti de façon plus inégale au sein des populations qui sont considérées comme plus vulnérables sur le plan économique, comme les personnes moins instruites, les personnes seules et les locataires⁵.

Les constatations tirées de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009 menée par Statistique Canada ont apporté un éclairage sur les habitudes, les comportements et les attitudes des Canadiens en matière financière. L'enquête a révélé ce qui suit :

- seulement 51 % des Canadiens établissent un budget. Les personnes ayant un niveau d'instruction plus élevé sont plus portées à établir un budget;
- trente-et-un pour cent (31 %) des Canadiens ont du mal à payer leurs factures et à effectuer leurs paiements;
- sur le nombre de Canadiens qui prévoient acheter une maison, 48 % avaient épargné moins de cinq pour cent du coût de la maison. Cinquante-deux pour cent (52 %) des Canadiens qui prévoient acheter une maison ne s'attendaient pas à assumer des coûts autres que la mise de fonds;
- soixante-dix pour cent (70 %) des Canadiens avaient assez ou très confiance que leur revenu de retraite leur procurerait le niveau de vie qu'ils souhaitent, bien que seulement 40 % avaient une bonne idée du montant d'argent à épargner pour maintenir leur niveau de vie souhaitée à la retraite;
- les conseillers financiers sont la source d'information la plus probable (54 %) des Canadiens sollicitant des conseils sur des questions financières.

2 L'avenir de l'éducation financière – Compte rendu de la Conférence ACFC-OCDE sur la littératie financière.

3 OECD/INFE Financial Literacy and Consumer Protection: Overlooked Aspects of the Crisis (2009)

4 <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/130315/tdq130315-fra.htm>

5 Raj K. Chawla & Sharanjit Uppal, Household Debt in Canada, 23 mars 2012

Bien que les chercheurs, les éducateurs et les décideurs à l'échelle mondiale reconnaissent le besoin d'avoir des données de meilleure qualité pour mieux comprendre le niveau de littératie financière et le lien entre la littératie financière, l'éducation et le comportement du consommateur, l'amélioration des niveaux de littératie financière a été une priorité dans l'élaboration de stratégies nationales pour l'éducation financière dans de nombreux pays. La nécessité d'une stratégie nationale visant à renforcer la littératie financière des Canadiens a été soulignée par le ministre des Finances dans un rapport public préparé par le Groupe de travail sur la littératie financière créé en 2009.

B. AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

L'Agence de la consommation en matière financière (ACFC) a été créée pour renforcer la supervision des questions de consommation et pour élargir les activités d'éducation des consommateurs dans le secteur financier. Elle a vu le jour en 2001, dans le cadre d'une série d'initiatives menées à l'issue d'une vaste période d'étude et de consultation publique sur la réforme du secteur financier.

1. Mandat et objectifs

Conféré par la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, le mandat de l'ACFC présente deux volets : un volet réglementaire et un volet éducatif. Il vise trois objectifs reliés aux institutions financières sous réglementation fédérale, aux consommateurs, et aux exploitants de réseaux de cartes de paiement. Plus précisément :

- Objectifs reliés aux institutions financières :
 - superviser les institutions financières sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions fédérales visant les consommateurs qui leur sont applicables;
 - inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre des mesures protégeant les consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics qu'elles ont pris en vue de protéger les intérêts des clients;
 - surveiller les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles respectent les codes de conduite volontaires et les engagements publics pris par elles pour protéger les intérêts des consommateurs.
- Objectifs reliés aux consommateurs :
 - sensibiliser les consommateurs aux obligations des institutions financières envers les consommateurs et à toutes les questions liées à la protection des consommateurs de produits et services financiers;
 - amener les consommateurs à mieux comprendre les services financiers et les questions connexes;
 - surveiller et évaluer les tendances et les nouveaux enjeux susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs de produits et de services financiers.
- Objectifs reliés aux exploitants de réseaux de cartes de paiement :
 - surveiller les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et ses règlements;
 - inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements;
 - surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de

réseaux de cartes de paiement et des engagements publics qu'ils prennent concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

- •sensibiliser le public aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*.
- En 2007, le gouvernement du Canada a confié à l'ACFC la tâche d'élaborer et distribuer des documents éducatifs pour améliorer la littératie financière au Canada.

C. ÉDUCATION LIÉE À LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

L'OCDE définit la littératie financière de la façon suivante : connaissance et compréhension des concepts financiers, et compétences, motivation et confiance nécessaires pour les appliquer afin de prendre des décisions efficaces dans un large éventail de contextes financiers, pour améliorer le bien-être financier des individus et de la société, et permettre la participation à la vie économique⁶.

Le Groupe de travail sur la littératie financière du Canada définit en détail les concepts énoncés dans la définition ⁷ :

- les connaissances consistent en la capacité de comprendre les questions financières personnelles et celles qui ont une ampleur plus générale;
- les compétences consistent en la capacité d'appliquer ces connaissances dans la vie de tous les jours;
- la confiance en soi évoque l'assurance avec laquelle on prend des décisions importantes;
- les décisions financières responsables fait référence à la capacité des personnes à appliquer les connaissances, les compétences et la confiance qu'elles ont acquises pour faire des choix qui conviennent à leur propre situation.

Trois raisons essentielles sous-tendent l'importance de la littératie financière pour les consommateurs et pour le marché canadien :

1. Connaissance et compréhension des questions financières. Les consommateurs doivent comprendre l'argent et le crédit, et l'utilisation qui en est faite. Cette compréhension leur permet de faire les bons choix dans leur situation financière au quotidien.
2. Habiletés et compétences financières. Les consommateurs doivent pouvoir appliquer leurs connaissances financières dans de nombreux contextes, y compris les situations dans lesquelles ils font face soit à des problèmes financiers, soit à des possibilités financières.
3. Règles du jeu plus équitables. Les consommateurs ont besoin de compétences en littératie financière pour que leur participation au marché soit plus efficace. Ceci renforcera le secteur financier canadien en le rendant plus efficient et concurrentiel.

Le Programme de littératie financière de l'ACFC est une sous-activité du programme Information des consommateurs et développement des connaissances financières de base de l'Agence. Il est en accord avec le résultat stratégique de l'ACFC «les consommateurs de produits et de services financiers comprennent leurs droits et responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées» et la priorité du gouvernement du Canada, à savoir un marché équitable et sûr. Dans le budget fédéral de 2007, l'ACFC a été demandé d'élargir son mandat relatif à l'éducation des consommateurs pour y inclure

⁶ Évaluation de la littératie financière dans le cadre du PISA de l'OCDE,

<http://www.oecd.org/daf/financialmarketsinsuranceandpensions/financialeducation/oecdphisafinancialliteracyassessment.htm>

⁷Groupe de travail sur la littératie financière : Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur, <http://www.financialliteracyincanada.com/report/rapport-004-fra.html>

l'élaboration de produits et de services visant à accroître les compétences des Canadiens en littératie financière, en particulier les jeunes. Depuis 2008, deux programmes éducatifs en matière financière ont été conçus par l'ACFC : La Zone et Finances personnelles : notions de base. Une description en est donnée dans les paragraphes qui suivent.

1. La Zone

Lancé en septembre 2008, le programme La Zone est un outil interactif sur le Web qui s'adresse aux élèves, et une ressource prête à l'emploi pour les éducateurs. Il a été élaboré par l'ACFC dans le but de transmettre des compétences financières aux jeunes, afin de leur éviter des problèmes financiers plus tard. Le programme est offert en anglais et en français.

L'équipe du programme a préparé des documents pour aider les enseignants à offrir ce programme d'études interactif aux jeunes d'âge scolaire. Il s'agit notamment de documents pour l'enseignement en classe, comme des plans de cours, des transparents, des documents à distribuer aux élèves et des documents financiers. De plus, les éducateurs ont accès à des programmes de formation gratuits conçus par l'ACFC pour les aider à utiliser et offrir le programme. Ces programmes peuvent être suivis par cyberconférence en direct, au moyen d'un guide de formation en ligne pour enseignants ou en atelier de groupe.

Les élèves peuvent suivre le programme eux-mêmes pour en savoir plus sur les finances personnelles ou utiliser un outil d'apprentissage en classe. Dans le même ordre d'idée, les enseignants peuvent renvoyer les élèves au site ou utiliser le programme en classe. La Zone s'appuie sur une approche dotée de récits qui illustrent les situations dans lesquelles les jeunes peuvent se retrouver face à leurs finances à différentes étapes du cycle de vie. Le programme comprend 11 modules traitant de sujets comme les revenus, les dépenses et le budget, l'épargne et les services bancaires, le crédit et l'endettement, les assurances, les placements et l'établissement d'un plan financier. Les modules comprennent aussi une préévaluation des connaissances financières de base, qui doit avoir lieu au début du programme, ainsi qu'une évaluation sommative des connaissances financières de base, à effectuer à la fin du programme, un « rappel à la réalité sur le mode de vie » et une présentation des personnages fictifs de La Zone et de leurs situations financières respectives. Tous les modules contiennent des exemples de situations financières réalistes et mettent fortement l'accent sur les connaissances et les compétences financières dont les élèves auront besoin lorsqu'ils quitteront l'école secondaire.

TABLEAU 5 : MODULES DE LA ZONE

Modules de La Zone	Description
<p>Module 1 : Préévaluation des connaissances financières de base</p>	<p>Les élèves remplissent un questionnaire de préévaluation des connaissances financières de base et discutent de leurs connaissances et des apprentissages à effectuer dans le domaine des connaissances financières de base. Ce module présente également les thèmes qui seront abordés dans les modules 2 à 10.</p>
<p>Module 2 : Rappel à la réalité sur le mode de vie</p>	<p>Les élèves remplissent un questionnaire sur leurs objectifs concernant leur futur mode de vie, en comparant les dépenses à un niveau de revenu réaliste. Ils discutent également du besoin d'une compréhension réaliste des finances personnelles. Le questionnaire vise à montrer aux élèves qu'ils doivent avoir une vision réaliste de leur futur mode de vie pour être en mesure d'établir des plans réalisables en ce qui a trait à leurs études et à leur carrière.</p>
<p>Module 3 : Présentation des personnages à diverses étapes du</p>	<p>Les élèves font la connaissance de personnages qui en sont à différentes étapes de leur vie et se trouvent dans diverses situations financières, et examinent des documents financiers réalistes associés aux personnages. À la fin du module, les élèves pourront décrire les finances et le mode de vie des personnages par</p>

Modules de La Zone	Description
cycle de vie	l'intermédiaire desquels ils examineront des situations et des documents financiers types tout au long des activités de La Zone.
Module 4 : Besoins, désirs et priorités	Les élèves acquièrent la capacité à reconnaître la différence entre les besoins et les désirs personnels, afin qu'ils puissent apprendre à établir des priorités et à prendre les décisions financières judicieuses nécessaires à la préparation d'un budget et à la planification financière. Les élèves seront notamment amenés à examiner leurs achats récents et à les catégoriser comme besoins ou désirs, et à discuter de l'incidence que leur propre définition de besoins ou désirs peut avoir sur leur mode de vie et leurs choix financiers.
Module 5 : Revenus, dépenses et budgets	Les élèves utilisent les documents faisant état des revenus et des dépenses des personnages du cycle de vie pour savoir quels sont leurs sources de revenus, leurs retenues salariales et leurs frais de subsistance typiques. Ce module procure aux élèves une expérience pratique des premières étapes de la préparation d'un budget personnel pour qu'ils acquièrent une compréhension réaliste des coûts qu'ils auront à assumer après leurs études secondaires et puissent se préparer en vue d'atteindre leurs objectifs en matière d'études et de carrière.
Module 6 : Épargne et services bancaires	Les élèves découvrent les raisons d'épargner et les formes d'épargne de base qui sont offertes. Ils examinent aussi diverses options d'épargne et de services bancaires qui s'offrent à eux, et aux personnages du cycle de vie, et apprennent au sujet du vol d'identité et de la tenue des comptes sécurisée.
Module 7 : Crédit et endettement	Les élèves examinent les formes les plus courantes du crédit à la consommation et les frais d'intérêt, et ils apprennent à utiliser le crédit de façon responsable. Ils sont amenés à examiner les relevés de carte de crédit des personnages du cycle de vie et à calculer le coût du règlement d'une facture fictive de carte de crédit.
Module 8 : Assurances	Les élèves examinent les concepts de base dans le domaine de l'assurance, les types d'assurances et les coûts liés à l'assurance. Par l'intermédiaire des personnages du cycle de vie, ils examinent des exemples réalistes dans le domaine de l'assurance et apprennent à établir un budget pour répondre à leurs futurs besoins en matière d'assurances.
Module 9 : Placements	Les élèves examinent des options de placement de base ainsi que le processus de placement, et apprennent comment investir leur épargne pour atteindre leurs objectifs en matière d'études ou de carrière. Ils acquièrent aussi des compétences qui leur seront utiles dans d'autres domaines et qui leur permettront de devenir des consommateurs prudents. Ils seront amenés à examiner un certain nombre de catégories de placements et à constituer un portefeuille de placements avec lequel ils seraient à l'aise.
Module 10 : Plan financier	Les élèves discutent de l'utilité d'un plan financier, examinent un exemple de plan financier pour élève et utilisent un modèle dont ils s'inspireront pour élaborer un plan financier pour leur transition de l'école secondaire.
Module 11 : Évaluation sommative des connaissances financières de base	Les élèves remplissent à nouveau le questionnaire de préévaluation, comparent leurs réponses et discutent de ce qu'ils ont appris au sujet de la planification financière. L'évaluation sommative donne aux élèves la confiance voulue pour continuer à utiliser leurs connaissances financières de base.

2. Finances personnelles : notions de base

Finances personnelles : notions de base est un atelier interactif et pratique, conçu pour aider les jeunes adultes de 18 à 29 ans à apprendre à établir un budget et à s'informer sur l'épargne, le crédit, les placements, la prévention de la fraude et la planification financière. Le but de l'atelier est d'accroître les connaissances financières des participants et d'amener les participants à utiliser de bonnes pratiques de

gestion de l'argent. L'atelier Finances personnelles : notions de base a d'abord été lancé comme cours à titre d'essai en 2010 et a été offert par l'intermédiaire du collège George-Brown à Toronto. Il a par la suite été prolongé et offert dans tout le Canada sous la forme d'un atelier interactif. L'atelier a été mis au point en collaboration avec le Fonds pour l'éducation des investisseurs et la journaliste et auteure d'ouvrages traitant de questions financières Ellen Roseman. Les animateurs peuvent commander gratuitement les documents de l'atelier à partir du site Web de l'ACFC ou par téléphone.

L'atelier Finances personnelles : notions de base peut être utilisé par les établissements d'enseignement postsecondaire, les organisations communautaires et en milieu de travail, pour améliorer les connaissances financières des participants et favoriser de bonnes pratiques de gestion financière. Les sujets abordés dans l'atelier sont les avantages que procure la littératie financière, l'établissement d'un budget, la gestion des dépenses, le crédit et la gestion de la dette, l'épargne et les placements, la planification financière et la façon dont les consommateurs peuvent se protéger contre la fraude. Les documents de l'atelier sont offerts en anglais et en français, et ils comprennent ceux qui sont présentés dans le tableau ci-dessous.

TABLEAU 6 : TROUSSE DE L'ATELIER FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE

Documents	Description
Guide de l'animateur	Le guide contient toutes les instructions et tous les renseignements requis pour animer l'atelier. L'atelier se divise en neuf sections. Dans le guide, chaque section se présente en une série d'étapes, et chaque étape porte sur un aspect du sujet abordé dans l'ensemble de la section. Pour chaque sous-sujet, les éléments précédés d'une lettre sont des instructions, et les énoncés à puce sont en général des points à faire valoir en classe. Pour chaque sous-sujet, le guide contient aussi une reproduction de la diapositive en PowerPoint à titre d'illustration.
Cahier du participant	Chaque participant reçoit un cahier qui contient des reproductions des diapositives, ainsi que des feuilles de travail qu'ils utilisent pendant l'atelier ainsi que les sources à consulter pour en savoir plus.
Diapositives de présentation	Il y a 88 diapositives qui portent sur les points suivants : introduction, pourquoi acquérir des connaissances financières de base, activité brise-glace : jeu-questionnaire (statistiques), établir un budget, gérez vos frais de subsistance – soyez un consommateur avisé, gérez vos frais de subsistance – besoins et désirs, crédit et gestion de la dette, épargne et placements, planification financière, votre protection, et résumé.
Formulaires d'évaluation de l'atelier	Le formulaire d'évaluation est remis aux participants pour leur permettre de faire part de leurs commentaires à la fin de l'atelier. Un formulaire d'évaluation est également à la disposition des animateurs pour leur permettre d'exprimer leurs commentaires concernant le programme.

D. PARTENAIRES ET INTERVENANTS

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada travaille en partenariat avec les ministères et organismes fédéraux, les organismes communautaires (OC) et les groupes de consommateurs. Les partenaires et les intervenants aident l'ACFC à étendre sa portée et à fournir ses documents éducatifs et son information à des publics plus vastes. À l'échelle fédérale, l'ACFC est membre d'un comité directeur interministériel sur la littératie financière, qui a été mis sur pied pour effectuer des recherches sur la littératie financière, échanger des pratiques exemplaires et définir les possibilités de faire équipe avec d'autres ministères fédéraux pour réaliser des initiatives liées à la littératie financière.

À l'échelle provinciale, l'ACFC a travaillé en partenariat avec le Fonds pour l'éducation des investisseurs de l'Ontario et les commissions des valeurs mobilières (p. ex. la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique, la Commission des valeurs mobilières de l'Alberta) pour élaborer et diffuser les ressources éducatives La Zone et Finances personnelles : notions de base. À cette échelle, l'ACFC travaille aussi avec les ministères de l'Éducation pour contribuer à intégrer la littératie financière aux programmes scolaires des provinces et des territoires. L'Agence a mis au point des initiatives avec des organismes communautaires (p. ex. Partners for Youth, Social and Enterprise Development Innovations) pour élaborer et diffuser ses ressources liées à la littératie financière. Bon nombre de ces organismes communautaires utilisent actuellement les documents au sein de leur organisation.

L'ACFC offre à ses partenaires du monde des affaires et des groupes communautaires la possibilité d'utiliser gratuitement ses publications et boîtes à outils, à la fois sur son site Web et en les commandant au moyen du formulaire en ligne. L'ACFC offre d'autres services comme l'organisation d'ateliers, la présentation d'exposés ou encore l'offre de conférenciers pour un événement donné.

TABLEAU 7 : APERÇU DES PARTENAIRES ET DES INTERVENANTS

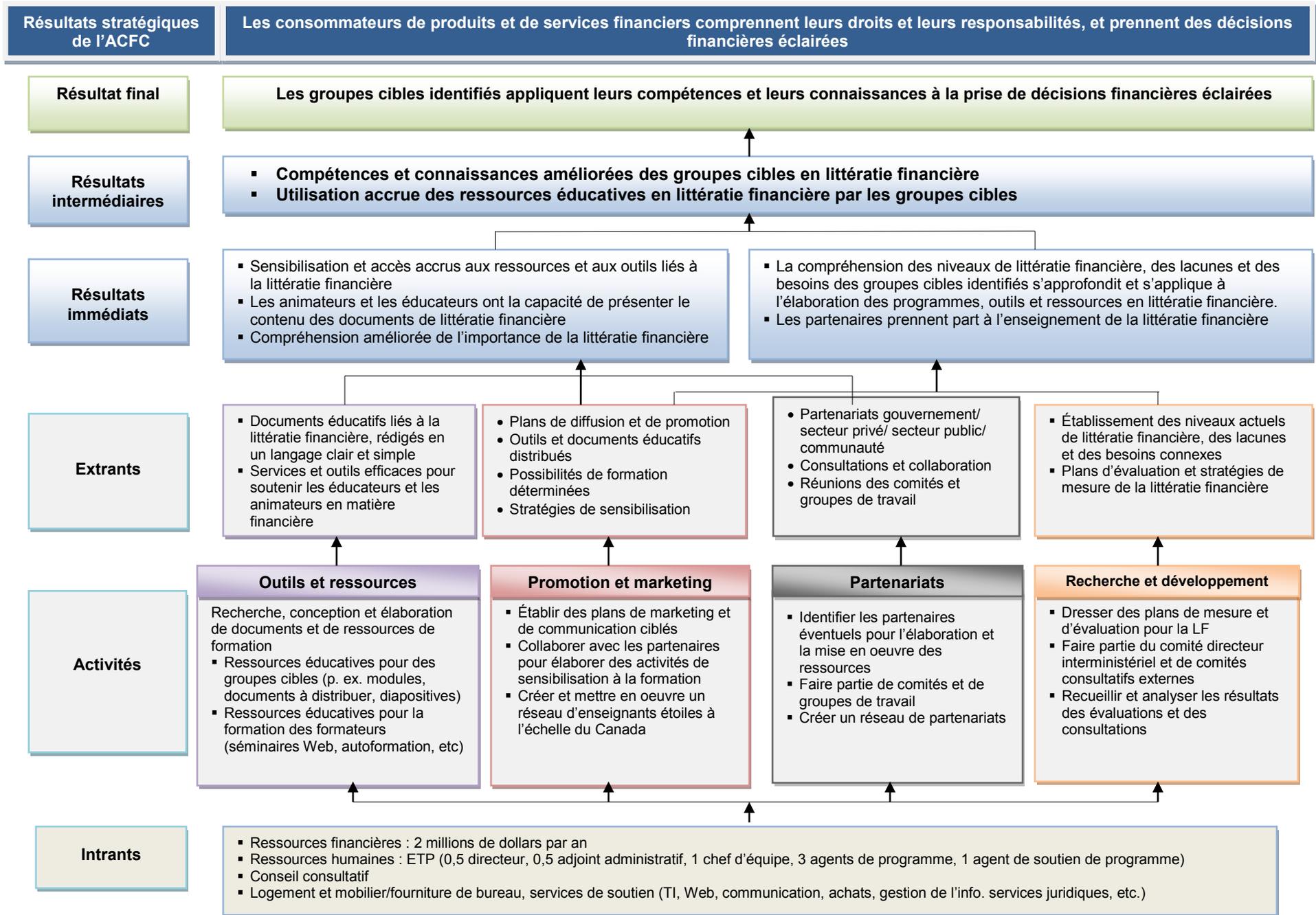
Type	Rôle	Partenaires
Partenaires fédéraux	Le comité directeur interministériel sur la littératie financière fournit des conseils et une orientation stratégique.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources humaines et Développement des compétences Canada ▪ Finances Canada ▪ Citoyenneté et Immigration Canada ▪ Affaires autochtones et Développement du Nord Canada ▪ Bureau du surintendant des faillites du Canada
Partenaires provinciaux	Élaboration des ressources et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique ▪ Fonds pour l'éducation des investisseurs ▪ Autorité des marchés financiers
	Diffusion, formation et adoption des ressources en littératie financière	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministères de l'Éducation ▪ Écoles secondaires ▪ Collèges ▪ Universités
ONG-Organismes communautaires	Diffusion et enseignement des ressources	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Social and Enterprise Development Innovations ▪ Partners for Youth
Associations du secteur privé	Élaboration et diffusion des programmes éducatifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Association des collèges communautaires du Canada ▪ Association des banquiers canadiens

E. MODÈLE LOGIQUE DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Le modèle logique qui figure à la page suivante illustre les liens entre les intrants, les extrants et les résultats⁸. Les activités se rattachant au Programme de littératie financière de l'ACFC comprennent l'élaboration d'outils et de ressources, la promotion et le marketing, la création de partenariats ainsi que la recherche et le développement. Ces activités aboutissent à des extrants dont le but est de produire des résultats immédiats, à savoir mieux faire connaître et comprendre la littératie financière, la capacité des enseignants et des animateurs à présenter les documents, et la mobilisation de partenaires. Enfin, le Programme vise à accroître l'utilisation des documents et à améliorer les compétences et les connaissances financières de base du groupe cible, pour qu'il puisse prendre des décisions financières éclairées.

⁸ Modèle logique de la littératie financière, au 31 mars 2012

FIGURE 1 : MODÈLE LOGIQUE DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE (LF)



F. BUDGET

L'Agence est essentiellement financée par les cotisations que versent les entités financières sous réglementation fédérale. Dans le budget fédéral de 2007, l'ACFC a été demandé d'élargir son mandat concernant l'éducation des consommateurs et de se charger d'une nouvelle priorité, soit renforcer la littératie financière des jeunes Canadiens. L'Agence a reçu un financement de 3 millions de dollars sur deux ans de la part du gouvernement du Canada (1 million en 2007-2008 et 2 millions en 2008-2009) pour soutenir la création et la mise en œuvre de l'initiative de la littératie financière. Dans son budget de 2008, le gouvernement du Canada a alloué à l'ACFC 2 millions de dollars sur une base permanente.

Le tableau qui suit présente les sommes allouées au Programme de littératie financière et les dépenses réelles au titre du Programme pendant les quatre années visées par l'évaluation.

**TABLEAU 8 : BUDGET, DÉPENSES ANNUELLES, ET ETP
POUR LE PROGRAMME DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE**

Dépenses (milliers)	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Sommes allouées	2 000 000 \$	2 000 000 \$	2 000 000 \$	2 000 000 \$
Dépenses réelles	1 945 466 \$	1 847 487 \$	1 879 604 \$	1 647 240 \$
ETP	3	4	4,5	6

III. CONSTATATIONS DE L'ÉVALUATION

Le présent chapitre fait état des principales constatations tirées de l'évaluation en ce qui concerne le besoin à l'égard du programme, sa pertinence, l'efficacité de sa conception et sa prestation, son efficience et son économie.

A. PERTINENCE DU PROGRAMME

Les principales constatations tirées de l'évaluation du Programme de littératie financière en ce qui touche le besoin exprimé à son égard et sa pertinence sont les suivantes :

- 1. L'éducation liée à la littératie financière qui vise les jeunes et les jeunes adultes fait l'objet d'un besoin fort et continu. Les néo-Canadiens, les groupes autochtones et les personnes à faible revenu ont, eux aussi, énormément besoin d'une éducation liée à la littératie financière.**

Ces dernières années, la littératie financière est venue à être reconnue comme une compétence de base essentielle aux consommateurs. Les Canadiens évoluent dans un contexte financier complexe et ils doivent pouvoir prendre des décisions éclairées qui auront un effet positif sur leur qualité de vie et leur bien-être.^{9,10} Il a démontré qu'une littératie financière insuffisante renforce les inégalités chez les populations vulnérables, car les personnes instruites sur le plan financier sont plus susceptibles de planifier leur retraite et d'épargner en conséquence, de mieux gérer leur argent, d'effectuer des placements et d'obtenir de meilleurs rendements, et d'accumuler plus de richesses¹¹.

Le besoin pour l'éducation liée à la littératie financière destinée aux jeunes et aux jeunes adultes est très fort. Selon le cadre d'évaluation de la littératie financière de l'OCDE de 2012, les générations plus jeunes sont exposées à des marchés, des produits et des services financiers beaucoup plus complexes, spécialisés et diversifiés que les générations précédentes¹². En plus, les jeunes d'aujourd'hui seront probablement amenés à assumer une plus grande responsabilité à l'égard de la planification de leur épargne-retraite, de leurs placements et de leur assurance-maladie¹³. Les jeunes sont de plus en plus amenés à prendre des décisions financières à un jeune âge par le biais des services bancaires en ligne et des options de paiement mobile, ainsi que par des décisions touchant l'assurance automobile, les produits d'épargne, les découverts et les prêts d'études postsecondaires. Comme l'a expliqué le Groupe de travail sur la littératie financière du gouvernement du Canada, « étant donné que les Canadiens doivent prendre un nombre de plus en plus grand de décisions financières à un âge de plus en plus jeune, il est essentiel qu'ils puissent bien comprendre les principes financiers tôt dans la vie afin d'être mieux préparés à participer à l'économie canadienne et à l'économie mondiale, et afin d'éviter les

9 Atkinson, Adele et Messy, Flore-Anne (2012). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*. Documents de travail de l'OCDE sur la finance, l'assurance et les pensions privées n°15. (p. 13) Tiré de <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5k9csfs90fr4.pdf?expires=1357665891&id=id&acname=guest&checksum=FE5F8D1AAA024EC579E452A6A0D825C3>

10 ABC Life Literacy Canada (avril 2010). *Submission to the Task Force on Financial Literacy*. Tiré de <http://abclifeliteracy.ca/files/TaskForceSubmission.pdf>

11 OECD. *PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework* (avril 2012). (p.8). Tiré de <http://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/46962580.pdf>

12 OECD. *PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework* (avril 2012). (p. 9). Tiré de <http://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/46962580.pdf>

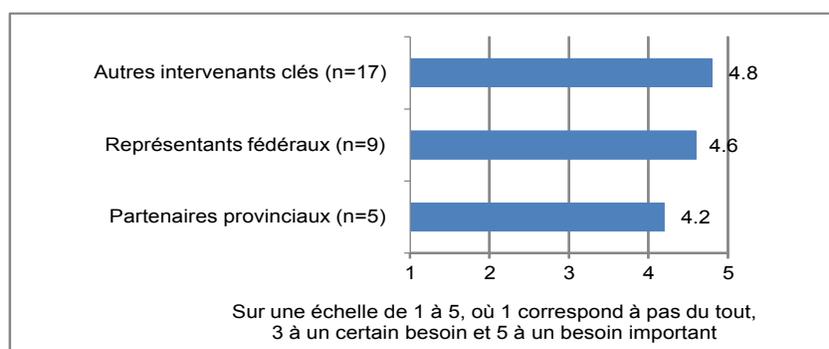
13 Ibid.

écueils qui peuvent émerger dans la prise de décisions financières »¹⁴.

Vu la complexité croissante des décisions financières et la prise de décisions à un jeune âge, il existe des preuves que les jeunes du secondaire et les jeunes adultes au Canada souffrent actuellement d'un manque de compétences et de connaissances financières de base pour prendre des décisions financières éclairées et judicieuses. Par exemple, *l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009* menée par Statistique Canada a révélé que les jeunes adultes avaient du mal à joindre les deux bouts, à choisir des produits financiers et à planifier pour l'avenir, et qu'ils étaient plus susceptibles que les adultes plus âgés de dépasser leur budget, s'ils en avaient un¹⁵. De plus, une étude réalisée par le Fonds pour l'éducation des investisseurs en Ontario en 2009 a montré que seulement 28 % des élèves du secondaire estimaient comprendre les questions financières et prendre de bonnes décisions en matière de dépenses, et que 38 % se sentaient prêts à gérer leur argent après avoir obtenu leur diplôme¹⁶. Plus récemment, dans son *National Report Card on Youth Financial Literacy de 2011*, la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique a fait état d'un écart important entre les attentes des diplômés du secondaire quant à leur avenir financier et les moyennes financières réalistes, et a relevé des lacunes qui persistent dans les connaissances en ce qui concerne la budgétisation, la gestion de la dette, la planification financière, le magasinage judicieux pour l'achat de produits et de services financiers, et la fraude financière¹⁷.

À l'appui de ce constat, la plupart des intervenants clés sont d'avis qu'il existe toujours un besoin important pour les ressources en littératie financière destinées aux jeunes et aux jeunes adultes. À la question dans quelle mesure de telles ressources comme La Zone et Finances personnelles : notions de base répondent à un besoin, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à un certain besoin et 5 à un besoin important, les intervenants clés ont donné un score moyen de 4,5. Le tableau qui suit fait état du score moyen des intervenants clés à l'égard de la question, par groupe.

FIGURE 2 : BESOIN PERÇU À L'ÉGARD DES RESSOURCES ÉDUCATIVES EN LITTÉRATIE FINANCIÈRE LA ZONE ET FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE



14 Gouvernement du Canada, Groupe de travail sur la littératie financière (décembre 2010). *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, p. 31. Tiré de : <http://www.financialliteracyincanada.com/pdf/les-canadiens-et-leur-argent-1-rapport-fra.pdf>

15 Gouvernement du Canada, Groupe de travail sur la littératie financière (décembre 2010). *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, p. 14. Tiré de : <http://www.financialliteracyincanada.com/pdf/les-canadiens-et-leur-argent-1-rapport-fra.pdf>

16 Fonds pour l'éducation des investisseurs (2009). *Youth Financial Literacy Landscape*, p. 16 et 27. Tiré de : <http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/research/documents/ief-youth-financial-literacy-landscape.pdf>

17 Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique (octobre 2011). *National Report Card on Youth Financial Literacy*. http://www.bcsc.bc.ca/uploadedFiles/news/publications/National_Youth_Survey_Full_Report-25-10-11.pdf

Les intervenants clés ont attribué le besoin important à l'égard de ces ressources à la complexité croissante des produits et des services financiers, aux pressions qui pèsent de plus en plus sur les jeunes pour qu'ils soient actifs sur le marché financier à un plus jeune âge (p. ex. accès facile au crédit, recours accru aux prêts pour étudiants et consumérisme croissant), au manque de sources impartiales d'information financière et à l'absence généralisée de sensibilisation aux conséquences d'un comportement financier irresponsable. Plus précisément, ils ont attribué ce fort besoin à l'égard de ressources éducatives comme La Zone et Finances personnelles : notions de base aux raisons suivantes (le nombre de réponses est précisé entre parenthèses) :

- le besoin d'intégrer la littératie financière aux programmes scolaires (11)
- le recours croissant au crédit, le consumérisme à la hausse et l'endettement croissant des consommateurs (5)
- un grand besoin général en matière de programmes de littératie financière (4)
- le besoin en matière de programmes nationaux impartiaux (4)
- les lacunes des programmes offerts aux groupes cibles (4)
- la confusion et le manque de sensibilisation à l'égard des ressources existantes en littératie financière (3)
- l'incapacité des parents à enseigner la littératie financière à leurs enfants (3)
- l'environnement complexe et déroutant des services et des produits financiers (2)

Certains des intervenants clés ont fait remarquer que les parents ont dans le passé joué un rôle important dans l'éducation financière de leurs enfants; toutefois, la complexité du marché financier et la nature de plus en plus diversifiée et sophistiquée des produits financiers, les niveaux de consumérisme croissants et le manque d'éducation financière du grand public ont contribué à rendre plus difficile le rôle éducatif des parents. Les parents nouvellement installés au Canada peuvent aussi ne pas connaître le système financier canadien et ne posséder aucune expérience de celui-ci pour pouvoir éduquer leurs enfants du point de vue de la littératie financière, ou encore éprouvé de tabous culturels lorsqu'il s'agit de discuter de finances.

Des raisons similaires ont été invoquées par la majorité (60 %) des intervenants clés qui croient que le besoin d'éducation financière de base est devenu plus important chez les jeunes et les jeunes adultes ces quatre dernières années. Le ralentissement économique, qui a contribué à faire monter le taux de chômage chez les jeunes, à accroître les coûts de la vie associés au logement et aux études, à intensifier les pressions exercées sur les jeunes pour qu'ils atteignent des niveaux d'instruction plus élevés et se dotent des technologies les plus récentes, les changements d'attitude sociétaux envers l'endettement des consommateurs et la planification à court terme, le ciblage spécifique des jeunes par les fournisseurs de crédit, et l'accès au crédit facilité sont autant de facteurs qui ont contribué à la croissance des niveaux d'endettement des consommateurs, et ce même chez les jeunes. C'est ainsi que le besoin en matière de littératie financière chez les jeunes a pris de l'ampleur, car les décisions financières à court terme prises à un jeune âge peuvent avoir des répercussions sur la sécurité et le bien-être financiers pendant de nombreuses années à venir.

Parmi les 40 % des intervenants clés n'ayant pas constaté une hausse récente du besoin en matière d'éducation financière, plus de 35 % ont déclaré que ce besoin avait toujours été important chez les jeunes, et qu'il n'avait donc pas changé ces quatre dernières années.

Outre le besoin important pour l'éducation financière des jeunes, plus des deux tiers des intervenants clés pensent également que d'autres groupes, y compris les néo-Canadiens, les Autochtones et les familles à faible revenu, éprouvent eux aussi un grand besoin d'éducation liée

à la littératie financière. Selon les intervenants clés, ce besoin est important chez ces groupes en particulier, car de façon générale ils ont moins de ressources financières, sont plus vulnérables à l'instabilité financière, trouvent plus difficile d'obtenir de l'aide en vertu des programmes et des services habituellement offerts, et sont moins portés à solliciter des ressources en littératie financière. Par ailleurs, même lorsqu'ils se prévalent des programmes et à des ressources en littératie financière, ils estiment souvent qu'ils ne sont pas appropriés ou adaptés à leurs besoins, puisqu'ils s'adressent à des personnes qui ont un revenu, un niveau de littératie et une familiarité avec le système financier et les institutions financières du Canada plus élevés, ou vise un groupe d'âge différent.

2. D'autres organisations au Canada ont élaboré des documents et des ressources qui partagent au moins quelques objectifs avec La Zone et de Finances personnelles : notions de base.

La quasi-totalité des intervenants clés (94 % y compris tous les partenaires provinciaux, 77 % des autres intervenants et 33 % des représentants du gouvernement fédéral) connaissaient d'autres programmes d'éducation financière ayant des objectifs semblables à ceux de l'ACFC, notamment des programmes de littératie financière offerts à l'échelle nationale, provinciale ainsi que locale. Environ un tiers des enseignants et des animateurs ont eu l'occasion de participer à l'élaboration de ressources en littératie financière ou d'enseigner la littératie financière en utilisant des documents autres que La Zone et Finances personnelles : notions de base.

Le tableau de la page suivante donne une brève description des programmes recensés, y compris l'organisation et le nombre d'intervenants (intervenants clés, enseignants et animateurs) ayant constaté une similarité des objectifs avec ceux de La Zone et de Finances personnelles : notions de base et déclaré y avoir participé.

Les intervenants clés ont surtout indiqué avoir participé à des travaux de recherche, à l'élaboration ou à la présentation de programmes ou de documents éducatifs en matière financière offerts par :

- Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) (7 répondants);
- L'Association des banquiers canadiens et des banquiers (6 répondants);
- les commissions des valeurs mobilières aux niveaux fédéral et provincial (5 répondants);
- le Fonds pour l'éducation des investisseurs (2 répondants);
- les organismes de conseil en crédit (2 répondants).

Les enseignants ont indiqué qu'ils avaient préparé leurs propres documents de littératie financière ou adapté des documents élaborés par d'autres, pour enseigner à leurs élèves, par exemple *Choix et décisions* de Visa, *Taking Stock of Your Future* du Fonds pour l'éducation des investisseurs, *The Real Game* du National LifeWork Centre, Money Mentor, et les programmes de séminaires de Jeunes entreprises du Canada. Les animateurs ont dit eux aussi avoir élaboré leurs propres ressources ou avoir adapté celles préparées par d'autres, comme *Money Matters* d'ABC Life Literacy, *Money Management* de la Banque TD, les ressources de Jeunes entreprises du Canada, Money Mentors, les séminaires du Fonds pour l'éducation des investisseurs, *Choix et décisions* de Visa et de nombreux programmes et ressources mis au point par des organisations sans but lucratif, des conseillers en crédit, des banquiers et des universitaires.

À la question de savoir si les ressources de l'ACFC en littératie financière chevauchent ou dupliquent certains de ces autres programmes et ressources, 74 % des intervenants clés, 58 %

des enseignants et 30 % des animateurs ont dit constater un certain chevauchement, surtout par rapport au nombre excessif de ressources et de documents offerts ainsi que certains sujets abordés (comme l'épargne, l'établissement d'un budget, les dépenses), le mode de prestation utilisé (p. ex. des histoires, des simulations de situations réelles, des tests, etc.), ou les groupes qui sont visés (p. ex. les jeunes).

TABLEAU 9 : AUTRES PROGRAMMES D'ÉDUCATION FINANCIÈRE AU CANADA

Organisation	Nom et description du programme	Nombre d'intervenants identifiant
Programmes de portée nationale		
Social and Enterprise Development Innovations` (SEDI) Centre canadien pour l'éducation financière (CCEF)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Boîte à outils de l'animateur communautaire</i> : trousse de l'animateur et documents pour l'atelier sans frais s'adressant au grand public et tenu par un animateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifié comme ayant des objectifs communs (7 participants)
Fonds pour l'éducation des investisseurs (FEI)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Developing Financial Sense, Fair Play, Taking Stock of Your Future, Financial Skills Guide, Funny Money Toolkit, Interactive Learning Tools</i> : séminaires en classe et outils interactifs en ligne sans frais et s'adressant aux élèves de niveaux primaire, intermédiaire et secondaire, animés par un enseignant 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au programme (2) • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (9)
Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mon Éconami, Eco Detectives</i> : guide de l'enseignant et documents pour séminaire à l'intention des élèves de niveaux élémentaire et secondaire, offerts en vente sur le site Web de la Fondation 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (1)
Diverses institutions financières, y compris RBC, Citi Bank, ING Direct et Banque TD	<ul style="list-style-type: none"> • Le matériel contient des ressources en ligne, applications et documents imprimables à distribuer en classe offerts gratuitement et visant les élèves de niveaux élémentaire, intermédiaire et secondaire, ainsi que des ateliers et documents sans frais visant les adultes 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au programme (4) • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (5)
Association des banquiers canadiens (ABC)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>VotreArgent</i> : séminaires en classe sans frais et s'adressant aux élèves de la 10^e à la 12^e année, tenus par des banquiers bénévoles 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au programme (2) • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (2)
Jeunes entreprises du Canada	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Bien plus que de l'argent, Garde l'équilibre, L'économie pour le succès</i> • Séminaire en classe sans frais et s'adressant aux élèves du secondaire de premier et deuxième cycles, tenu par un enseignant, ainsi qu'une ressource interactive en ligne sans frais et s'adressant aux élèves des niveaux intermédiaire et secondaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au programme (1) • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (2)
VISA	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Choix et décisions</i> : documents de séminaire en classe sans frais et s'adressant aux élèves du secondaire, tenu par un enseignant • <i>Connaissances financières pratiques</i> : documents en ligne sans frais et destinés au grand public 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au programme (1) • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (3)
Programmes de portée provinciale		
Commissions provinciales des valeurs mobilières	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Faites que ça compte, Tes Affaires.</i> • Programmes et ressources offerts par les commissions provinciales des valeurs mobilières et visant les élèves des niveaux élémentaire, intermédiaire et secondaire; formation dispensée par les parents ou les enseignants 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au programme (4) • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (7)
Diverses institutions financières	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources en ligne et séminaires en classe offerts gratuitement par des institutions financières régionales, dont Desjardins, Vancity, et des coopératives de crédit, et s'adressant aux élèves des niveaux élémentaire et secondaire; formation dispensée par un enseignant 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (5)
Diverses organisations à but non lucratif	<ul style="list-style-type: none"> • Séances individuelles de counseling gratuites et ateliers communautaires tenus par Centraide, SEED Winnipeg, St. Christopher House et d'autres organismes de bienfaisance et s'adressant aux particuliers et aux familles à faible revenu; formation dispensée par des animateurs/agents de soutien 	<ul style="list-style-type: none"> • Participation au programme (7) • Identifié comme ayant des objectifs communs avec l'ACFC (8)

3. Toutefois, l'approche adoptée par l'ACFC en ce qui touche la littératie financière est considérée comme unique par la plupart des intervenants clés, enseignants et animateurs, car elle est précisément ciblée sur les besoins des jeunes et des jeunes adultes en matière de littératie financière, elle apporte un soutien et une orientation qui aident les enseignants et les animateurs à présenter les documents, et elle est objective et facile à adapter.

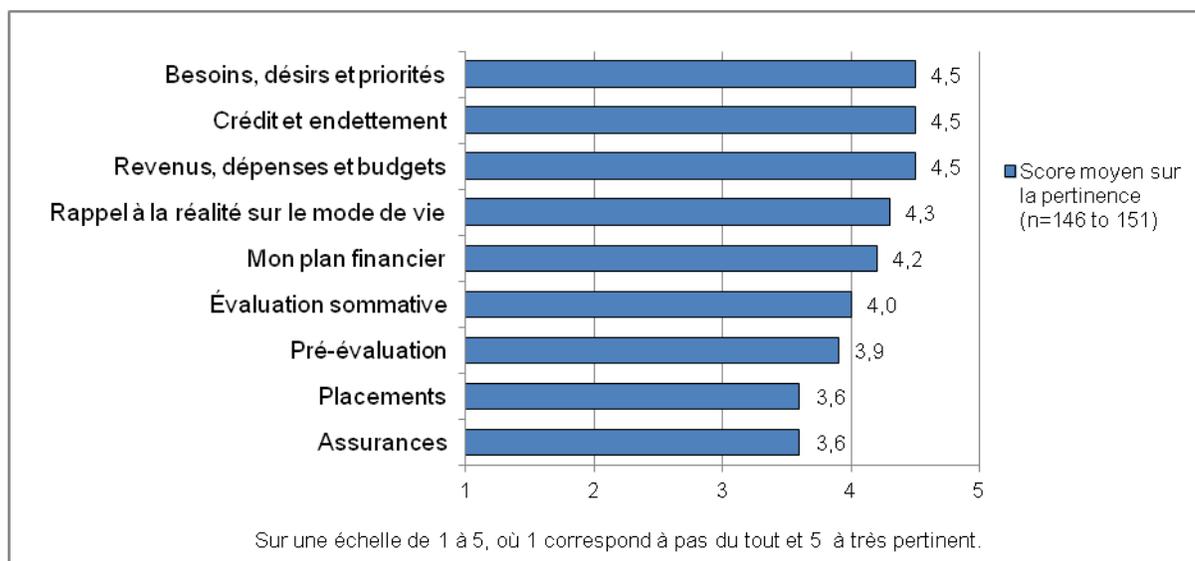
Bien qu'il existe un certain chevauchement au niveau du contenu des ressources en littératie financière de l'ACFC par rapport à celles d'autres organisations, environ les deux tiers des intervenants clés sont d'avis que l'approche de l'ACFC est en effet unique en raison de son envergure nationale, du caractère exhaustif et détaillé des programmes, du mode de prestation convivial et de l'absence de préjugé ou d'intérêt commercial direct.

De même, bien que seulement 15 % des enseignants et 23 % des animateurs n'aient constaté aucun chevauchement ni double emploi au niveau des ressources, la grande majorité des représentants de ces deux groupes considèrent que les ressources de l'ACFC en littératie financière sont uniques. Plus précisément, elles sont considérées comme uniques et différentes de celles d'autres programmes, pour les raisons qui suivent.

- **Les documents sont ciblés sur les besoins des jeunes et des jeunes adultes en matière de littératie financière, et ils y répondent.** Tous les intervenants s'accordent pour dire que les sujets abordés dans La Zone et Finances personnelles : notions de base correspondent aux besoins les plus urgents des jeunes et jeunes adultes en matière de littératie financière.

Les enseignants ont indiqué que, contrairement à certains documents qu'ils ont utilisés dans le passé, les documents de l'ACFC répondent aux besoins des jeunes et jeunes adultes. Par exemple, devant une liste des sujets couverts dans La Zone, plus de 70 % des enseignants ont jugé chaque sujet pertinent ou très pertinent pour les jeunes (comme en témoigne la note de 4 ou 5 donnée, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à assez pertinent, et 5 à très pertinent). Comme le montre le tableau ci-dessous, les scores moyens à propos de la pertinence de divers sujets oscillaient entre 3,6 pour les assurances et les placements, et 4,5 pour l'établissement d'un budget, le crédit et l'endettement, et l'équilibre entre les désirs et les besoins.

FIGURE 3 : PERTINENCE DES SUJETS ABORDÉS DANS LA ZONE POUR LE GROUPE CIBLE

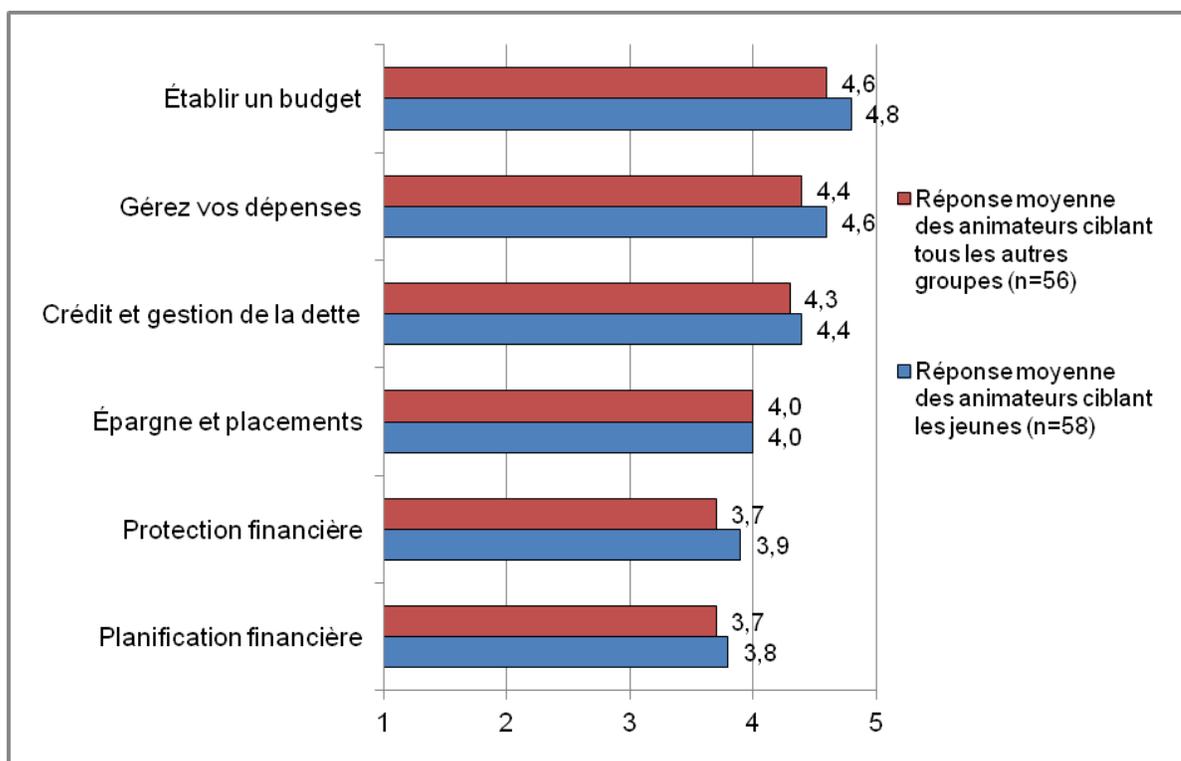


Les enseignants ont tout particulièrement souligné la clarté du langage et l'organisation bien structurée des documents, le caractère général, exhaustif et bien structuré du contenu d'introduction, et l'utilisation de scénarios et de personnages auxquels les jeunes et les jeunes adultes peuvent s'identifier, les aidant ainsi à comprendre la pertinence des questions abordées, tant à l'étape du cycle de vie à laquelle ils en sont que dans l'avenir.

Les élèves interrogés qui avaient participé à La Zone ont indiqué que les sujets auxquels ils étaient intéressés étaient l'épargne et les placements (71 %), l'établissement d'un budget (51 %), les services bancaires (35 %) et la protection contre la fraude (33 %).

De même, chaque sujet abordé dans Finances personnelles : notions de base a été considéré par plus de 60 % des animateurs qui ont travaillé avec les jeunes comme pertinent ou très pertinent pour ce groupe cible (comme en témoigne le score de 4 ou 5, sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à pas du tout, 3 à assez pertinent et 5 à très pertinent). Les scores moyens allaient de 3,7 pour la pertinence des sujets liés à la planification financière à 4,7 pour la pertinence de l'établissement d'un budget. Les scores moyens attribués aux divers sujets ne variaient pas énormément entre les animateurs qui ciblaient les jeunes dans leurs ateliers ou leurs cours et ceux qui ciblaient d'autres groupes.

FIGURE 4 : PERTINENCE DES SUJETS ABORDÉS DANS FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE POUR LE GROUPE CIBLE



L'analyse documentaire fournit des données qui soutiennent certaines des constatations découlant des sondages menés auprès des enseignants, des animateurs, des élèves et des apprenants. Dans une étude de La Zone menée par Partners for Youth dans quatre écoles secondaires du Nouveau-Brunswick, tant les élèves que les enseignants ont déclaré que le contenu était pertinent compte tenu de leur âge et de leur niveau scolaire, que l'organisation en

modules était très efficace, et que les documents avaient eu un effet significatif sur la progression de la compréhension des finances personnelles chez les élèves.

- **L'ACFC apporte une aide et des conseils indispensables aux enseignants et aux animateurs dans la livraison de la matière.** Pour environ la moitié des enseignants et des animateurs, l'une des caractéristiques qui distinguent les documents de l'ACFC des autres ressources disponibles est le niveau de formation et de soutien offert pour mieux les préparer à dispenser une éducation en littératie financière, au grand choix d'outils et de ressources mis à leur disposition pour les aider à présenter la matière, et à la capacité à modifier le mode de prestation en fonction des besoins de leur groupe. Parmi ceux qui ont utilisé les outils et reçu de l'aide, plus de 86 % des animateurs et 81 % des enseignants ont jugé utiles ou très utiles l'information fournie à des fins de formation, les outils et les services (ils leur ont attribué la note de 4 ou 5, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à assez et 5 à très utile).
- **Le Programme est impartial et s'adapte aux différents besoins des groupes cibles.** La plupart des enseignants et des animateurs ont déclaré que les ressources de l'ACFC en littératie financière diffèrent de celles d'autres programmes, au sens où elles constituent une trousse d'introduction complète et unique à la littératie financière, qu'ils peuvent considérer comme crédible et dénuée de tout intérêt commercial direct. En couvrant d'une manière fiable et exhaustive les principaux sujets financiers selon divers modes de prestation et au moyen de divers outils, l'ACFC a largement éliminé le besoin, pour de nombreux enseignants et animateurs, de faire des recherches dans de nombreux autres programmes et ressources ou d'élaborer leur propre matériel didactique. De surcroît, ils peuvent choisir les ressources et les sujets abordés dans les documents de l'ACFC qui répondent le mieux aux besoins de leur groupe cible en particulier.

4. Le Programme de littératie financière de l'ACFC diffère également des autres programmes au sens où il reflète la seule stratégie nationale à l'égard de ces questions.

Une majorité (60 %) des intervenants clés ont indiqué que le Programme de littératie financière de l'ACFC a pu combler une lacune cruciale en accroissant, à l'échelle nationale, la sensibilisation à l'importance de la littératie financière pour les jeunes et les jeunes adultes. On a fait remarquer que certaines provinces avaient participé plus que d'autres à l'élaboration, à la distribution et à l'utilisation des ressources en littératie financière dans les écoles, les collèges et les organisations communautaires. Bien qu'il persiste toujours un certain déséquilibre dans l'utilisation de La Zone et celle de Finances personnelles : notions de base à travers le pays, la plupart des régions ont utilisé les ressources éducatives de l'ACFC.

L'ACFC a rehaussé la sensibilisation, à l'échelle nationale, de l'importance que revêt la littératie financière, en particulier chez les jeunes et les jeunes adultes, par la consultation, la création de partenariats, la recherche, l'intégration et l'adoption des ressources existantes, et par l'élaboration d'une approche nationale complète à l'égard de la littératie financière des jeunes. Bon nombre des intervenants clés interrogés ont fait remarquer que le dialogue et la collaboration accrues entre les intervenants intéressés, la reconnaissance accrue du besoin et de l'importance de la littératie financière chez les jeunes, et l'attention accrue à l'égard des stratégies de mesure du rendement et de la recherche sont quelques-unes des contributions les plus importantes du Programme de littératie financière de l'ACFC.

5. Le Programme est conforme avec les priorités du gouvernement du Canada et de l'ACFC.

Dans son *budget de 2007*, le gouvernement du Canada a dressé un plan pour créer et soutenir un

avantage concurrentiel pour le Canada sur les marchés financiers mondiaux¹⁸. Le plan présentait la capacité à prendre des décisions éclairées comme une compétence essentielle qui devrait être acquise tôt dans la vie, et soulignait le besoin de promouvoir la littératie financière, en particulier auprès des jeunes Canadiens, en élaborant de nouvelles ressources pour l'éducation financière. Dans les budgets suivants, le gouvernement du Canada a réitéré l'importance de s'assurer que les Canadiens possèdent les compétences et les connaissances requises pour prendre des décisions financières avec confiance. Dans le *budget de 2008*, un financement permanent a été octroyé à l'ACFC pour qu'elle fasse la promotion de la littératie financière, et un accord a été signé avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique pour faire de son programme de littératie financière offerts aux élèves du secondaire un instrument sur le Web qui serait disponible dans tout le pays¹⁹. Dans le *budget de 2009*, le ministre des Finances a annoncé la création d'un groupe de travail national chargé d'étudier la question de la littératie financière. Le Groupe de travail sur la littératie financière a fourni des conseils et des recommandations au ministre des Finances au sujet d'une stratégie nationale visant à renforcer la littératie financière des Canadiens²⁰. Plus récemment, dans le *budget de 2011*, le gouvernement du Canada a signifié son intention d'allouer un financement additionnel à l'ACFC pour mener des initiatives liées à la littératie financière, et donner suite aux recommandations du Groupe de travail sur la littératie financière²¹.

La plupart des représentants fédéraux, provinciaux et territoriaux sont d'avis que le Programme est conforme (64 %) ou assez conforme (7 %) avec les priorités du gouvernement fédéral. Les représentants ont cité le Groupe de travail sur la littératie financière ainsi que les préoccupations du ministre des Finances concernant les niveaux d'endettement des Canadiens et les récentes mesures d'austérité comme une preuve témoignant de la façon dont le Programme soutient les priorités du gouvernement. Aucun des représentants n'a eu l'impression que le Programme n'était pas conforme avec les priorités du gouvernement du Canada; les autres représentants ont déclaré ne pas être suffisamment familiers avec les priorités du gouvernement fédéral pour répondre à cette question.

Les activités du Programme sont également en accord avec les principaux résultats stratégiques de l'ACFC, en particulier le suivant : les consommateurs de produits et services financiers comprennent leurs droits et responsabilités et prennent des décisions financières éclairées²². La quasi-totalité des représentants fédéraux et les partenaires provinciaux et territoriaux (92 %) ont admis que le Programme était compatible avec les priorités de l'ACFC. Les intervenants clés ont fait allusion au mandat de l'ACFC, à savoir éduquer et informer les consommateurs de produits financiers et à ses rôles et responsabilités pour aider à protéger les consommateurs contre la fraude financière, comme en témoigne la façon dont le programme soutient les priorités de l'ACFC. Le seul représentant qui était d'avis que le Programme n'était que quelque peu compatible avec les priorités de l'ACFC a expliqué que, bien que le Programme soit en accord avec le mandat de l'Agence, les ressources humaines et financières limitées portent à croire que le Programme n'est pas une priorité aussi élevée qu'il devrait l'être, compte tenu du mandat de l'Agence.

18 Gouvernement du Canada. (19 mars 2007). *Budget de 2007 : Viser un Canada plus fort, plus sécuritaire et meilleur*. Ministère des Finances, (p.178-179). <http://www.budget.gc.ca/2007/pdf/bp2007f.pdf>

19 Gouvernement du Canada. (26 février 2008). *Budget de 2008 : Un leadership responsable*. Ministère des Finances, (p. 136). Tiré de : <http://www.budget.gc.ca/2008/pdf/plan-fra.pdf>

20 Gouvernement du Canada. (27 janvier 2009). *Budget de 2009 : Le Plan d'action économique du Canada*. Ministère des Finances, (p.16, 89). <http://www.budget.gc.ca/2009/pdf/budget-planbugetaire-fra.pdf>

21 Gouvernement du Canada. (6 juin 2011). *Budget de 2011 : Des impôts bas pour stimuler la croissance et l'emploi*, Ministère des Finances, (p.94, 97), <http://www.budget.gc.ca/2011/plan/Budget2011-fra.pdf>

22 ACFC. (27 avril 2012). *Stratégies de mesure du rendement : sous-activité du Programme de littératie financière* (p. 7).

6. Le Programme est également en harmonie avec les rôles et les responsabilités de l'ACFC et en générale, du gouvernement fédéral.

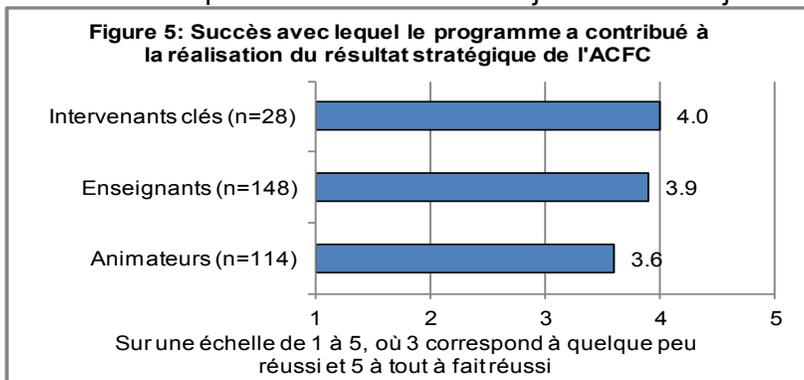
Le Programme de littératie financière est conforme avec les rôles et les responsabilités de l'ACFC, notamment en aidant l'Agence à remplir deux volets de son mandat prévu par la loi, soit 1) sensibiliser les consommateurs aux obligations des institutions financières en vertu des dispositions qui leur sont applicables et à toutes les questions liées à la protection des consommateurs de produits et services financiers; et 2) favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires et organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, une compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent. De façon plus générale, le Programme est conforme avec le rôle du gouvernement fédéral et ses responsabilités en réglementant toutes les banques ainsi que les sociétés d'assurances, de fiducie et de prêt enregistrées ou constituées en vertu d'une loi fédérale, les associations de détail, les coopératives de crédit fédérales et les organismes externes de traitement des plaintes. Tous les représentants fédéraux qui ont exprimé leur opinion ont indiqué que le Programme était harmonisé (78 %) ou du moins assez harmonisé (22 %) avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral et de l'ACFC. La littératie financière est perçue comme une responsabilité partagée entre toutes les parties y compris le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires ainsi que le secteur privé. Dans le Plan d'action économique du Canada, la littératie financière est présentée comme un objectif à long terme et une responsabilité partagée qui exige que tous les partenaires travaillent en collaboration pour tirer profit des efforts excellents actuellement en cours dans tout le pays.

B. ATTEINTE DES RÉSULTATS

Les principales constatations découlant de l'évaluation de la mesure dans laquelle le Programme a contribué avec succès à la réalisation du résultat stratégique de l'ACFC (question d'évaluation 5), de ses résultats immédiats et intermédiaires (questions d'évaluation 7 et 8), à sa progression vers la réalisation de ses résultats à long terme (question d'évaluation 9) sont résumées ci-dessous.

1. Le Programme de littératie financière est considéré comme ayant quelque peu contribué à la réalisation du résultat stratégique de l'ACFC lié à la prise de décisions éclairées par les consommateurs. Toutefois, cette contribution est restreinte essentiellement par les ressources disponibles limitées pour des activités de promotion et d'établissement de partenariats et, dans une moindre mesure, par des groupes cibles restreints.

Selon l'Architecture des activités de programme de l'ACFC, il est prévu que le Programme de littératie financière contribuera à la réalisation du résultat stratégique « les consommateurs de produits et de services financiers comprennent leurs droits et leurs responsabilités, et prennent des décisions financières éclairées », en insistant tout particulièrement sur les jeunes et les jeunes adultes. Pour obtenir des données sur les progrès accomplis, on a demandé aux animateurs, aux enseignants et aux intervenants clés d'évaluer le succès avec lequel les activités du Programme de littératie financière (y compris l'élaboration de documents, le renforcement des capacités, la promotion, la création de



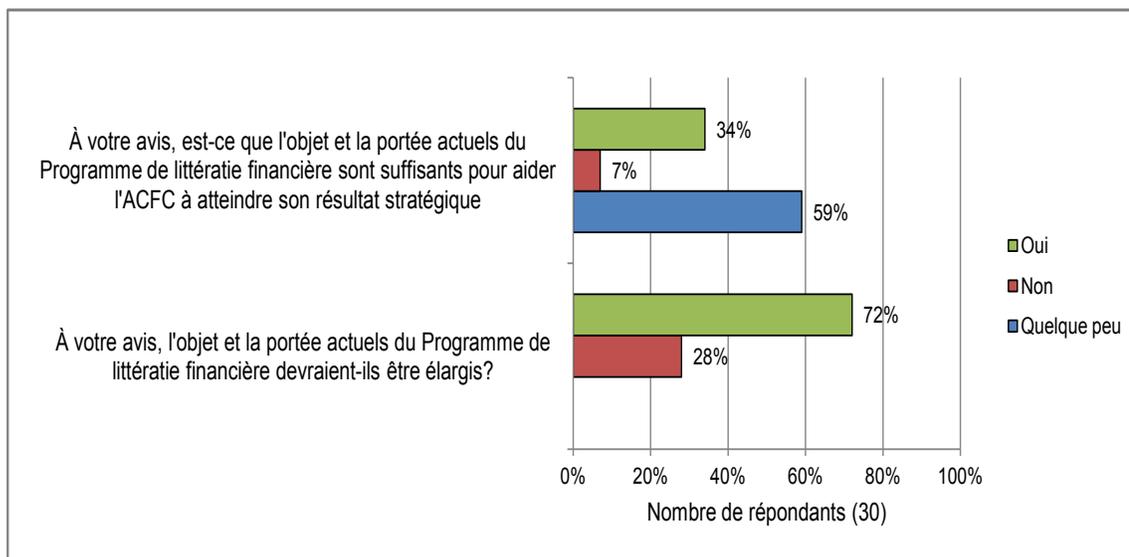
partenariats et la recherche) ont à ce jour aidé les jeunes et les jeunes adultes à acquérir les connaissances et les compétences requises pour prendre des décisions plus éclairées. Comme le montre la figure, les scores moyens variaient entre 4,0 pour les intervenants clés et 3,6 pour les animateurs, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à tout à fait réussi.

Dans leurs commentaires sur les progrès réalisés, la plupart des intervenants clés ont souligné le dévouement, la souplesse et la volonté du personnel de l'ACFC à créer des partenariats et à établir des relations avec d'autres organisations, ainsi que la grande qualité des documents, leur caractère exhaustif et convivial, et leur pertinence en fonction de l'âge des destinataires auxquels ils s'adressent. Les enseignants et les animateurs ont attribué le succès obtenu à la qualité, à l'utilisabilité et à la pertinence des documents, à leur efficacité à inciter la participation des jeunes et des jeunes adultes, ainsi qu'à la motivation et à l'expérience de l'enseignant ou de l'animateur.

Pour de nombreux intervenants clés, enseignants et animateurs, les ressources disponibles limitées pour faire une promotion vigoureuse des documents éducatifs, le taux d'adoption et la distribution insuffisantes des documents, y compris le taux d'intégration variable des ressources en littératie financière aux programmes scolaires provinciaux, et la persistance de l'absence de sensibilisation générale à l'importance de la littératie financière et aux ressources disponibles demeurent les principaux obstacles à la réalisation des objectifs du Programme. L'éducation liée à la littératie financière n'étant pas obligatoire et n'ayant pas été intégrée largement et équitablement dans l'ensemble du système d'éducation ou aux programmes en milieu communautaire dans toutes les régions, les intervenants sont d'avis qu'il existe toujours un besoin important d'adopter une approche nationale exhaustive à l'égard d'une telle éducation, et qu'il s'agit de l'un des rôles les plus importants que l'ACFC peut jouer.

Bien que la plupart des intervenants clés (72 %) aient recommandé que l'on élargisse l'objet et la portée du Programme pour y inclure d'autres groupes cibles qui ont besoin de ce type d'aide, la plupart ont également noté que l'objet et la portée actuels du Programme suffisent pour permettre à l'ACFC de réaliser son résultat stratégique.

FIGURE 6 : OBJET ET PORTÉE DU PROGRAMME DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE DE L'ACFC



Près de la moitié des intervenants clés ont laissé entendre que la portée du Programme devrait être élargie pour inclure d'autres groupes considérés comme ayant un besoin important d'améliorer leur niveau de littératie financière, comme les nouveaux arrivants, les Autochtones, les aînés et les jeunes enfants. Toutefois, la priorité qui devrait être accordée à ces autres groupes cibles était considérée principalement comme une fonction des ressources disponibles. La décision d'axer les efforts sur un groupe cible en particulier, à savoir les jeunes et les jeunes adultes, a été considérée comme un point fort du Programme de littératie financière; on a dit craindre que l'élargissement de la portée du Programme, en l'absence de ressources additionnelles, pourrait en amoindrir l'impact. Compte tenu des ressources existantes, la plupart des représentants ont signalé que la priorité immédiate devrait demeurer la promotion du Programme, la création de partenariats et la sensibilisation aux documents. Des employés de l'ACFC ont souligné qu'il n'y a pratiquement pas de ressources pour promouvoir et mettre en marché le matériel didactique.

2. Les trois quarts des enseignants interrogés ont dit faire une utilisation active des documents de La Zone pour enseigner la littératie financière. La plupart des enseignants les ont utilisés avec des élèves du secondaire et dans plusieurs classes au fil des années, et ils comptent continuer à les utiliser. Bien que la plupart des enseignants aient accédé aux documents en ligne, environ la moitié d'entre eux ont utilisé les versions imprimées.

Les documents de la Zone ont été lancés en septembre 2008. Durant l'enquête, les répondants ont été demandés d'indiquer s'ils avaient utilisé les documents de La Zone ou ceux de Finances personnelles : notions de base, lorsqu'ils les avaient utilisés la première fois, combien de fois ils les avaient utilisés (p. ex. le nombre de classes ou de semestres), environ combien d'élèves ils avaient enseigné en utilisant les documents au cours des années, et s'ils pensaient les utiliser à l'avenir. Sur les 228 enseignants qui ont répondu :

- 206 enseignants (90 %) ont indiqué qu'ils s'étaient inscrits à La Zone, desquels 170 (75 %) ont déclaré avoir utilisé les documents de La Zone;
- 51 enseignants (22 %) n'avaient pas de classe active en ligne (étiquetés « sans classe » dans les données de l'ACFC), desquels 29 (57 % de ce sous-ensemble) ont dit faire une grande utilisation des documents. Cela laisse supposer qu'il existe une utilisation notable des documents de la Zone parmi les enseignants étiquetés "sans classe".

Sur les 170 qui ont dit utiliser les documents de La Zone, 150 ont fourni des renseignements détaillés sur les caractéristiques de leur utilisation (p. ex. le nombre d'utilisations et le nombre d'élèves). Les résultats sont résumés dans le tableau qui suit.

TABLEAU 10 : UTILISATION DE LA ZONE DÉCLARÉE PAR LES ENSEIGNANTS

Données du sondage auprès des enseignants qui ont utilisé les documents de La Zone (n=150)	Année civile marquant le début de l'enseignement de La Zone					Total ²³
	2008	2009	2010	2011	2012 ²⁴	
Nombre d'enseignants utilisant les documents pour la première fois	9	27	47	45	21	150
Pourcentage des enseignants ayant utilisé les documents imprimés et la version en ligne de La Zone	22 %	56 %	40 %	40 %	30 %	40 %
Pourcentage des enseignants qui comptent continuer d'utiliser les documents (% de ceux qui ont dit oui)	89 %	70 %	70 %	62 %	80 %	70 %

²³ Un enseignant n'a pas précisé l'année au cours de laquelle il a utilisé les documents de La Zone pour la première fois.

²⁴ Un enseignant ayant dit avoir commencé à utiliser les documents en 2013 a été ajouté à la cohorte de 2012.

Données du sondage auprès des enseignants qui ont utilisé les documents de La Zone (n=150)	Année civile marquant le début de l'enseignement de La Zone					Total ²³
	2008	2009	2010	2011	2012 ²⁴	
Nombre d'utilisations de La Zone (p. ex. sessions, classes ou semestres)						
Nombre moyen d'utilisations des documents, pour chaque enseignant	5,8	4,9	4,1	3,5	3,1	4,3
Nombre moyen d'utilisations par an (période de 6 ans, 2008- 2013)	1,0	1,0	1,0	1,2	1,5	1,1
Nombre d'élèves ayant reçu un enseignement						
Nombre moyen d'élèves rapporté par enseignant	184	103	85	53	38	75
Nombre moyen d'élèves formés par enseignant, par utilisation	32	23	21	15	15	19

Les principales constatations relatives à l'utilisation de La Zone sont:

- La plupart des enseignants (92 %) ont utilisé les documents pour enseigner à des élèves du secondaire. Les documents ont aussi été utilisés pour enseigner dans un collège (2 %) ou tenir un atelier (9 %), par exemple des séances offertes au public et données par des organisations communautaires, dans des établissements d'enseignement, ou en milieu de travail. Les cours dans lesquels les documents ont été le plus souvent utilisés portaient sur le commerce/entrepreneurship (30 %), la gestion de la vie professionnelle et personnelle (24 %), les finances personnelles (17 %), les mathématiques (16 %) et la planification (14 %).
- 40 % des enseignants interrogés ont dit utiliser les documents en ligne et les versions imprimées, 49 % ont dit n'utiliser que les documents en ligne de La Zone, et 10 % ont dit n'utiliser que les documents imprimés.
- La plupart des enseignants ont continué d'utiliser les documents de La Zone après en avoir fait une première utilisation. La plupart des enseignants ont dit utiliser les documents en moyenne une ou deux fois par an; par exemple, les enseignants qui ont commencé à utiliser La Zone en 2009 ont dit l'avoir utilisé en moyenne 4,9 fois (ce qui équivaut à une ou deux fois par an, deux utilisations annuelles étant probablement associées à des cours donnés sur une base semestrielle). Dans l'ensemble, les enseignants interrogés ont dit avoir utilisé les documents 4,3 fois, ce qui équivaut à une moyenne de 1,1 fois par an pour chaque année depuis leur inscription.
- Les enseignants qui ont fait une utilisation active des documents de La Zone ont estimé avoir enseigné La Zone à une moyenne de 75 élèves, soit 19 élèves à chaque utilisation des documents.
- En moyenne, 70 % des enseignants interrogés ont dit qu'ils continueraient d'utiliser les documents à l'avenir. Cette proportion varie entre 62 % de ceux qui ont utilisé les documents en 2011 et 89 % de ceux qui ont commencé à les utiliser en 2008. Ce constat traduit une certaine attrition du nombre d'enseignants actifs chaque année, au sens où de nouveaux enseignants peuvent s'inscrire mais que d'autres déjà inscrits peuvent cesser d'utiliser les documents (p. ex. ils peuvent ne plus enseigner le cours ou décider d'adopter une autre approche, ou de ne pas inclure les documents sur la littératie financière).

3. Selon une estimation approximative, le nombre d'élèves non inscrits est probablement beaucoup plus grand que le nombre d'élèves qui se sont effectivement inscrits.

Selon les données recueillies par l'ACFC entre septembre 2008 et février 2013, 64 596 élèves se sont inscrits à La Zone sur le site Web. Parmi eux, 42 993 l'ont fait dans le cadre d'une classe et 21 603 n'ont pas. Toutefois, le nombre total d'élèves auxquels on a enseigné La Zone est beaucoup plus élevé que le nombre d'élèves inscrits à La Zone en ligne. Ceci s'explique par le fait que les enseignants peuvent enseigner activement le contenu des documents sans que leurs élèves s'inscrivent à La Zone sur le site Web. Plusieurs raisons l'expliquent : par exemple, il se pourrait que les enseignants ne puissent pas accéder facilement à des laboratoires informatiques (en particulier si les documents sont utilisés en dehors d'un cours de planification ou de comptabilité qui pourrait être donné dans un laboratoire), n'utilisent que quelques modules ou documents, ou encore veuillent adapter La Zone à leur programme. Les enseignants peuvent aussi utiliser le classeur de La Zone (copie papier des documents) pour enseigner à leurs élèves.

Pour démontrer que le nombre total d'élèves est beaucoup plus grand que le nombre d'élèves inscrits à La Zone en ligne, nous avons utilisé les données de l'ACFC sur le nombre d'enseignants inscrits à La Zone sur le site Web et le nombre utilisant le classeur de La Zone, et nous avons appliqué les résultats du sondage pour évaluer le nombre d'enseignants actifs et le nombre moyen d'élèves ayant reçu l'enseignement de La Zone par ces enseignants. Puis, diverses méthodes ont été utilisées pour montrer que le nombre d'élèves auxquels le contenu des documents de La Zone a été enseigné est beaucoup plus élevé que les 64 500 élèves inscrits à La Zone sur le site Web.

Selon les données administratives de l'ACFC, sur les 13 151 enseignants inscrits à La Zone en ligne ou ayant reçu le classeur de La Zone, 1 919 (15 % de la totalité) ont inscrit une classe en ligne, 7 074 (54 %) se sont inscrits en ligne sans toutefois inscrire une classe (enseignants inscrits sans classe), et 4 158 ont reçu le classeur de La Zone (32 %). Le nombre de nouveaux enseignants s'inscrivant avec une classe a culminé à environ 493 en 2009 et à 492 en 2010, puis a baissé à 371 en 2012. Le nombre de nouveaux enseignants s'inscrivant sans classe a culminé à 2 168 en 2009 et a baissé pour s'établir à 1 041 en 2012.

TABLEAU 11 : NOMBRE DE NOUVEAUX ENSEIGNANTS INSCRITS À LA ZONE SUR LE SITE WEB ET UTILISANT LE CLASSEUR DE LA ZONE

Nombre d'enseignants inscrits et de classeurs distribués	Année civile						Total
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
Nouveaux enseignants inscrits avec une classe en ligne	139	493	492	359	371	65	1 919
Nouveaux enseignants inscrits sans classe	504	2 168	1 972	1 233	1 041	156	7 074
Nombre de classeurs distribués aux enseignants	s.o	465	1 554	1 025	960	154	4 158
Nombre total de nouvelles inscriptions d'enseignants	643	2 661	2 464	1 592	1 412	221	13 151

Les paragraphes qui suivent montrent les mesures prises pour établir le nombre d'enseignants actifs et le nombre moyen d'élèves ayant reçu un enseignement, pour chaque groupe d'enseignants.

- **Enseignants et élèves inscrits, avec une classe en ligne.** Le nombre estimatif d'enseignants actifs (avec une classe en ligne) par année est plus élevé que le nombre d'enseignants inscrits par année. Cela tient au fait que les enseignants inscrits au cours des années précédentes continuent de faire une utilisation active des documents. Selon les

données du sondage, environ 70 % des enseignants ont dit qu'ils pensaient continuer d'utiliser les documents dans les années à venir.

TABLEAU 12 : NOMBRE MOYEN D'ENSEIGNANTS ACTIFS AVEC UNE CLASSE EN LIGNE, PAR ANNÉE

Enseignants nouveaux et enseignants qui reviennent avec une classe en ligne	Année civile					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Enseignants nouveaux inscrits avec une classe en ligne	139	493	492	359	371	65
Nombre estimatif d'enseignants de retour d'une année précédente (70 % selon le sondage)	-	97	413	634	695	124
Nombre total estimé d'enseignants actifs avec une classe en ligne, par année	139	590	905	993	1 066	189

Un indice de la fiabilité du nombre total estimé d'enseignants actifs se traduit par le nombre d'élèves par nouvel enseignant qui, comme on l'espère, augmentera chaque année (pour passer de 10,5 en 2008 à 32,5 en 2013) tandis que le nombre d'élèves inscrits par enseignant actif demeurera relativement inchangé (environ 11 élèves par enseignant, par an). Le tableau qui suit montre l'augmentation du nombre moyen d'élèves par nouvel enseignant au cours des ans et le nombre moyen inchangé d'élèves par enseignant actif.

TABLEAU 13 : NOMBRE MOYEN D'ÉLÈVES PAR ENSEIGNANT NOUVEAU ET ACTIF AVEC UNE CLASSE EN LIGNE, PAR ANNÉE

Enseignants et élèves inscrits à une classe en ligne	Année civile					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'élèves inscrits	1 462	6 150	10 111	11 476	11 680	2 114
Nouveaux enseignants inscrits	139	493	492	359	371	65
Nombre moyen d'élèves par nouvel enseignant	10,5	12,5	20,6	32,0	31,5	32,5
Nombre total estimé d'enseignants actifs par année (nouveaux enseignants et enseignants de retour à 70 %)	139	590	905	993	1 066	189
Nombre moyen d'élèves par enseignant actif	10,5	10,4	11,2	11,6	11,0	11,2

- **Enseignants et élèves inscrits sans classe en ligne.** Il est plus difficile d'évaluer le nombre d'enseignants qui font une utilisation active des documents sans classe en ligne. Comme notre sondage l'indique, ce ne sont pas tous les nouveaux enseignants inscrits à La Zone qui utilisent les documents. Pour établir une estimation approximative du nombre d'enseignants sans classe inscrite qui font une utilisation active des documents, nous avons utilisé deux points de données des sondages : 1) environ 57 % des enseignants interrogés parmi ceux faisant partis des inscrits mais sans classe en ligne ont dit faire une utilisation active des documents et 2) 70 % des enseignants actifs continueront d'utiliser les documents dans les années à venir. Le tableau qui suit indique le nombre estimatif d'enseignants actifs sans classe en ligne.

TABLEAU 14 : NOMBRE MOYEN D'ENSEIGNANTS ACTIFS SANS CLASSE EN LIGNE, PAR ANNÉE

Enseignants nouveaux et enseignants de retour sans classe en ligne	Année civile					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nouveaux enseignants inscrits sans classe en ligne	504	2 168	1 972	1 233	1 041	156
Nombre d'enseignants faisant une utilisation active des documents (à 57 % d'après le sondage)	287	1 236	1 124	703	593	89
70 % des enseignants actifs continueront d'utiliser les documents (selon le sondage)	-	201	1 006	1 491	1 536	248
Nombre total estimé d'enseignants sans classe en ligne par année (enseignants actifs + enseignants de retour)	287	1 437	2 130	2 194	2 129	337

*au prorata pour deux mois

En appliquant cette hypothèse, le nombre d'enseignants actifs sans classe (soit les enseignants actifs et les enseignants de retour cette année-là) aurait progressé, selon les estimations, de 287 en 2008 à 2 194 en 2011 et à 2 129 en 2012. Comme le montre le tableau ci-dessous, le nombre d'élèves inscrits par enseignant actif est à nouveau relativement constant au cours des ans (la moyenne oscille entre 1,9 en 2011 et 3,8 en 2008).

TABLEAU 15 : NOMBRE MOYEN D'ÉLÈVES PAR ENSEIGNANT NOUVEAU ET ACTIF SANS CLASSE EN LIGNE, PAR ANNÉE

Enseignants et élèves inscrits sans classe en ligne	Année civile					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre d'élèves inscrits sans classe en ligne	1 090	4 430	6 401	4 936	4 089	657
Nouveaux enseignants inscrits sans classe en ligne	504	2 168	1 972	1 233	1 041	156
Nombre moyen d'élèves par enseignant nouveau	2,2	2,0	3,2	4,0	3,9	4,2
Nombre total estimé d'enseignants actifs par année (enseignants actifs et de retour)	287	1 437	2 130	2 194	2 129	337
Nombre moyen d'élèves par enseignant actif	3,8	3,1	3,0	2,2	1,9	1,9

- **Enseignants utilisant le classeur de La Zone.** Si nous supposons qu'un classeur distribué équivaut à un nouvel enseignant de La Zone, et que les enseignants qui utilisent les classeurs suivent les mêmes tendances que les enseignants qui sont inscrits sans classe en ligne (soit 57 % feront une grande utilisation des documents et 70 % continueront de les utiliser dans les années à venir), nous pouvons alors estimer de façon approximative le nombre d'enseignants actifs dans ce groupe.

TABLEAU 16 : NOMBRE MOYEN D'ENSEIGNANTS ACTIFS UTILISANT LE CLASSEUR DE LA ZONE

Enseignants nouveaux et de retour utilisant la version imprimée de La Zone	Année civile					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de classeurs distribués ou nombre de nouveaux enseignants utilisant la version imprimée	s/o	465	1 554	1 025	960	154
Nombre d'enseignants faisant une utilisation active des documents (à 57 % selon le sondage)	-	265	886	584	547	88
70 % des enseignants actifs continueront d'utiliser les documents (selon le sondage)	-	-	186	750	934	173
Nombre total estimé d'enseignants utilisant le classeur de La Zone (enseignants actifs + de retour)		265	1 071	1 334	1 481	261

*au prorata pour deux mois

Comme on l'indique précédemment, les 64 596 élèves qui, sait-on, ont participé aux cours (c'est-à-dire se sont inscrits) et utilisé les documents de La Zone est inférieur au nombre réel d'élèves participants. Une estimation détaillée du nombre d'élèves qui ne sont pas inscrits mais qui ont été formés par des enseignants qui utilisent les documents de La Zone dépasse le cadre de notre évaluation. Il est néanmoins possible de faire des estimations approximatives en utilisant les données du sondage et les données administratives de l'ACFC. Deux méthodes peuvent être utilisées :

- La première méthode consiste simplement à multiplier le nombre total estimatif d'enseignants actifs sans classe inscrite et le nombre de ceux qui utilisent le classeur de La Zone par le nombre d'élèves ayant suivi l'enseignement dispensé par un enseignant dans une classe inscrite. Selon cette méthode et comme le montre le tableau qui suit, un nombre estimatif de 173 109 élèves ont été formés par un enseignant sans classe en ligne ou un enseignant utilisant le classeur de La Zone (dont un maximum de 21 603 auraient été inscrits sans classe).

TABLEAU 17 : NOMBRE ESTIMATIF D'ÉLÈVES AYANT ÉTÉ FORMÉS PAR DES ENSEIGNANTS SANS CLASSE INSCRITE ET DES ENSEIGNANTS UTILISANT LE CLASSEUR

Nombre estimatif d'élèves ayant été formés par année	Année civile					
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre estimatif d'enseignants actifs sans classe en ligne, pour une année	287	1 437	2 130	2 194	2 129	337
Nombre estimatif d'enseignants actifs utilisant le classeur, pour une année		265	1 071	1 334	1 481	261
Nombre total estimé d'enseignants actifs (sans classe et utilisant la version imprimée)	287	1 702	3 201	3 528	3 610	598
Nombre d'élèves par enseignant dans la classe en ligne inscrite	10,5	10,4	11,2	11,2	11	11,2
Nombre estimatif d'élèves ayant reçu l'enseignement de La Zone par un enseignant estimé, actif et sans classe	3 014	17 701	35 850	39 509	39 710	6 695
Nombre total estimatif d'élèves ayant reçu l'enseignement de La Zone dispensé par des enseignants sans classe en ligne et ceux utilisant le classeur de La Zone : 142 471						

Cette méthode laisse supposer qu'un nombre total estimatif de 185 464 élèves peuvent avoir suivi l'enseignement de La Zone (dont 42 993 élèves inscrits).

- La deuxième méthode applique les résultats du sondage au nombre de nouveaux enseignants inscrits sans classe. Plus précisément, un nombre estimatif est calculé en multipliant le nombre total d'enseignants inscrits sans classe au cours des cinq dernières années (7 074) par le pourcentage d'enseignants qui ont dit utiliser les documents de La Zone dans le sondage (57 %) et par le nombre moyen cumulé d'élèves formés par des enseignants rapporté dans le sondage (75). Les enseignants qui utilisent les classeurs ne sont pas pris en compte selon cette méthode, car nous n'avons aucun moyen de connaître le nombre moyen d'élèves ayant été formés par ces enseignants (dans le sondage ou la liste de personnes-ressources, on ne demandait pas aux enseignants s'ils utilisaient les classeurs). Selon cette méthode et comme le montre le tableau qui suit, un nombre estimatif de 302 414 élèves ont été formés par des enseignants n'ayant pas de classe inscrite. Un nombre estimatif de 345 407 élèves en tout ont été formés au moyen des documents de La Zone (dont 42 993 élèves inscrits).

TABLEAU 18 : NOMBRE ESTIMATIF D'ÉLÈVES AYANT ÉTÉ FORMÉS PAR DES ENSEIGNANTS SANS CLASSE INSCRITE

Nombre total estimatif d'élèves ayant été formés par des enseignants sans classe en ligne	Données
Nombre total de nouveaux enseignants inscrits sans classe	7 074
Faisant une utilisation active des documents (à 57 %)	4 032
Nombre moyen cumulé d'élèves ayant été formés par un enseignant rapporté dans le sondage	75
Nombre total estimatif d'élèves ayant été formés au moyen des documents de La Zone, par des enseignants sans classe en ligne	302 414

Ces estimations approximatives portent à croire que le nombre d'élèves auxquels on a pu enseigner le contenu de La Zone pendant la période de septembre 2008 à février 2013 dépasse largement le nombre total d'élèves inscrits à La Zone en ligne et pourrait se situer environ entre 185 000 et 345 000. Pour mettre ce chiffre en perspective, on compte approximativement 2,1 millions de jeunes âgés de 14 à 17 ans au Canada (d'après le recensement de 2011).

4. Les données du sondage montrent que la plupart des animateurs ont utilisé les documents de Finances personnelles : notions de base pour tenir des ateliers, commandé des versions imprimées à l'ACFC et pensent continuer d'utiliser les documents à l'avenir.

Un total de 150 personnes ayant répondu au sondage ont indiqué qu'elles utilisaient les documents de Finances personnelles : notions de base; de ce nombre, 128 ont complété le questionnaire (c'est-à-dire fourni la plupart des points de données). Parmi ceux qui se sont identifiés comme animateurs, 24 % ont indiqué qu'ils avaient visualisé les documents en ligne, mais ne les avaient pas utilisés.

Les données du sondage provenant des 128 animateurs ayant utilisé les documents de Finances personnelles : notions de base et rempli le questionnaire au complet ont été analysées pour mieux comprendre les tendances relatives à l'utilisation des documents, les contextes dans lesquels les

documents sont le plus souvent utilisés (p. ex. ateliers ou cours), les principaux groupes cibles et le nombre de participants que les animateurs ont atteint en utilisant ces documents. Les constatations révèlent ce qui suit :

- 70 % des animateurs ont utilisé les documents pour donner l'atelier. Les ateliers se tenaient surtout au sein d'organisations communautaires (identifiées par 50 % de ceux qui ont tenu des ateliers), dans des endroits ouverts au public (33 %), dans des établissements d'enseignement (24 %), ou en milieu de travail (22 %). Certains animateurs ont mentionné avoir tenu des ateliers dans plus d'un contexte. De plus, 15 % des animateurs ont dit avoir utilisé les documents pour enseigner des cours de niveau secondaire et 11 % ont utilisé les documents pour enseigner des cours dans des collèges communautaires ou des universités (certains ont utilisé les documents dans le cadre d'un cours et d'autres les ont utilisés pour tenir un atelier ponctuel). Les cours de niveau secondaire incluaient la gestion de la vie professionnelle et personnelle, commerce/entrepreneurship, mathématiques, finances personnelles et exploration de carrières. Dans les collèges ou les universités, les cours incluaient les cours d'anglais pour les nouveaux arrivants et les cours d'agent d'immeubles.
- Sur les 128 répondants qui ont dit utiliser les documents de Finances personnelles : notions de base, 65 % ont commandé des versions imprimées, 27 % ont dit avoir utilisé la version en ligne et commandé des versions imprimées, et environ 8 % ont dit avoir utilisé uniquement la version en ligne.
- En ce qui concerne les groupes cibles, les animateurs ont fait remarquer qu'ils avaient utilisé les documents de Finances personnelles : notions de base pour enseigner aux jeunes adultes (38 %), aux élèves du secondaire (36 %), au grand public (32 %), aux nouveaux arrivants (30 %), aux étudiants collégiaux ou universitaires (21 %), aux Autochtones (17 %), aux jeunes à risque (19 %), et à d'autres groupes spéciaux (24 %).
- La plupart des animateurs ont commencé à utiliser les documents en 2011 ou en 2012 (70 %), 15 % en 2010 et 4 % n'étaient pas sûrs.
- Dans l'ensemble, 71 % des animateurs ayant enseigné le contenu des documents de Finances personnelles : notions de base ont dit qu'ils continueraient d'utiliser les documents à l'avenir, et 29 % ont dit qu'ils continueraient peut-être de les utiliser.

Les animateurs, 126 au total, ont rapporté avoir enseigné les Finances personnelles : notions de base à un nombre total de 10 101 personnes, représentant une moyenne de 90 participants par animateur.

Pour analyser les tendances concernant l'utilisation des documents de Finances personnelles : notions de base, les animateurs ont été répartis en deux groupes : ceux travaillant dans des établissements d'enseignement, et ceux travaillant dans d'autres types d'organisations (pour certains, le type d'employeur n'a pu être identifié). Dans les données administratives concernant Finances personnelles : notions de base, l'ACFC fait la distinction entre les établissements d'enseignement et d'autres types d'organisations²⁵. Les tendances quant à l'utilisation des documents varient un peu entre les deux groupes : par exemple, ceux qui travaillent dans des établissements d'enseignement ont tendance à utiliser les documents dans le cadre d'un cours et sont plus susceptibles d'avoir comme groupes cibles des étudiants ou des jeunes, alors que ceux qui travaillent pour d'autres organisations sont plus susceptibles de tenir des ateliers et de cibler un groupe démographique plus vaste, comme les nouveaux arrivants, les jeunes adultes, ou le grand

²⁵ Lorsqu'ils commandent en ligne les documents de Finances personnelles : notions de base, on demande aux intéressés d'indiquer le type d'organisation pour laquelle ils travaillent.

public. Les résultats, qui figurent dans le tableau ci-dessous, indiquent que les animateurs qui travaillent dans des établissements d'enseignement ont tendance à utiliser les documents moins souvent mais à atteindre un plus grand nombre d'étudiants par utilisation, que les animateurs qui travaillent dans d'autres organisations. Les animateurs dans des établissements d'enseignement ont dit présenter les documents à un nombre moyen de 88 participants, dont 15 étudiants par classe, et les animateurs dans d'autres contextes ont dit présenter les documents à un nombre moyen de 91 participants, dont 9 personnes par séance.

TABLEAU 19 : UTILISATION DES DOCUMENTS DE FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE, PAR ANIMATEUR ET TYPE D'EMPLOYEUR²⁶

Animateurs ayant utilisé les documents de Finances personnelles : notions de base		Résultats du sondage
Établissements d'enseignement (42 animateurs)	Nombre moyen d'utilisations par animateur	5,8
	Nombre moyen d'étudiants par classe	15
	Continueront à les utiliser (%)	67 %
	Nombre total de participants atteints	3 076
	Nombre moyen par animateur dans un établissement d'enseignement	88
Autres organisations (82 animateurs)	Nombre moyen d'utilisations par animateur	10,1
	Nombre moyen de participants par atelier	9
	Continueront à les utiliser (%)	72 %
	Nombre total de participants atteints	7 025
	Nombre moyen par animateur dans un autre type d'organisation	91

Source : Sondage auprès des animateurs, 2013

5. Le nombre de participants aux ateliers et aux cours qui utilisent les documents de Finances personnelles : notions de base est probablement beaucoup plus grand que le nombre de cahiers du participant qui ont été distribués à ce jour.

Les données administratives de l'ACFC font état du nombre de demandes individuelles et de la quantité de documents demandés, y compris les guides du présentateur (utilisés par les animateurs pour les aider à présenter le contenu des documents), et les cahiers du participant (utilisés par chaque participant ou apprenant). Pour mieux comprendre la signification des demandes par rapport à la quantité de guides et de cahiers commandés, et pour vérifier l'hypothèse que le nombre de cahiers du participant pourrait être interprété comme le nombre d'apprenants atteints, les données administratives de l'ACFC ont été analysées et comparées aux constatations tirées du sondage. Selon les données administratives de l'ACFC, le nombre de guides du présentateur distribués en 2011 était d'environ 2 400, et en 2012 d'environ 2 000. En tout, depuis la tenue du premier atelier Finances personnelles : notions de base à titre d'essai en 2010, approximativement 5 271 guides du présentateur et 46 890 cahiers du participant ont été commandés ce qui signifie qu'en moyenne, environ 9 cahiers ont été commandés pour chaque guide²⁷. Si nous interprétons ce rapport comme étant le nombre de participants par animateur dans le cadre d'un atelier ou d'une classe, le ratio découlant des données de l'ACFC pour les animateurs est similaire à celui des sondages. Comme le montre le tableau qui suit, le nombre de cahiers par guide (ou d'apprenants

²⁶ Il convient de noter que le nombre d'animateurs ayant fourni tous les points de données pour ce tableau est de 124. 27 427 autres guides du présentateur et 692 autres cahiers du participant ont été distribués dans le cadre des activités de sensibilisation. Nous n'en avons pas tenu compte dans l'analyse, car ils n'ont pas été demandés par les animateurs eux-mêmes et nous ne disposons d'aucun indicateur permettant d'affirmer qu'ils ont été utilisés et dans quelle mesure ils l'ont été.

par animateur) dans les établissements d'enseignement est de 12 (comparativement à 15 selon le sondage), et de 8 dans les autres organisations (comparativement à 9 selon le sondage). Comme l'indique également le sondage, le nombre d'apprenants par animateur est légèrement plus élevé dans les établissements d'enseignement que dans les autres organisations.

TABLEAU 20 : NOMBRE DE DEMANDES ET QUANTITÉ DE DOCUMENTS SELON LES DONNÉES ADMINISTRATIVES DE L'ACFC

Organisation	Quantité de documents		Nombre de cahiers pour un guide
	Guide de l'animateur	Cahier du participant	
Établissements d'enseignement	1 483	17 537	11,8
Autres organisations	3 788	29 353	7,7
Total	5 271	46 890	8,9

Source : données administratives de l'ACFC, 2013

Si nous supposons que les animateurs n'ont pas tous commandé de cahiers pour les participants à leur atelier ou cours, et qu'environ 76 % d'entre eux ont réellement utilisé les documents (selon les données du sondage, qui indiquent que 24 % des animateurs ont vu les documents mais ne les ont pas utilisés), nous pourrions estimer jusqu'à 360 000 le nombre d'apprenants ayant suivi Finances personnelles : notions de base.

TABLEAU 21 : NOMBRE ESTIMATIF DE PARTICIPANTS À FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE

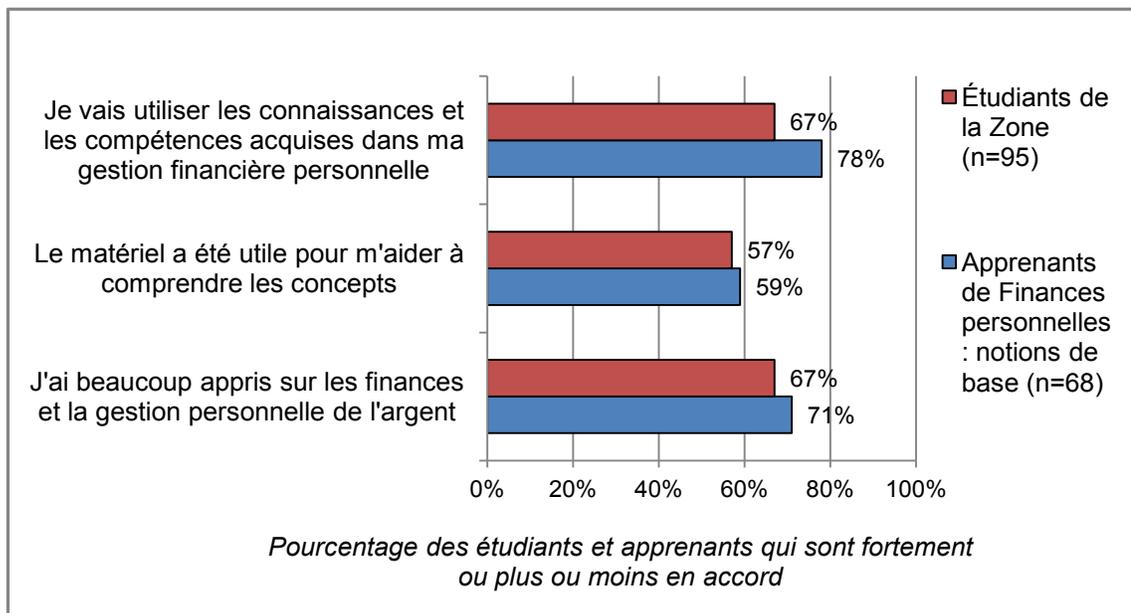
Nombre estimatif de participants à Finances personnelles : notions de base	Nombre
Nombre de guides de l'animateur demandés (ou nombre d'animateurs)	5 271
76 % ayant utilisé les documents (selon le sondage)	4 006
Nombre moyen de participants par animateur (selon le sondage)	90
Nombre total estimatif d'apprenants atteints	360 536

- 6. Les ressources en littératie financière ont eu des effets sur les étudiants et les apprenants, en particulier en leur permettant de mieux comprendre les concepts financiers de base, et en leur transmettant des stratégies et des connaissances sur l'établissement d'un budget, l'épargne et la gestion des finances.**

La plupart des élèves et des apprenants qui ont utilisé La Zone et Finances personnelles : notions de base ont affirmé que les documents les avaient aidés à mieux comprendre les concepts financiers et à s'informer sur la gestion financière et la gestion des finances personnelles. Comme le montre le tableau qui suit, 57 % des élèves interrogés qui ont utilisé La Zone, et 59 % des apprenants interrogés qui ont utilisé Finances personnelles : notions de base ont déclaré que les ressources leur avaient été utiles en les aidant à se familiariser avec les produits et services financiers, et avec les concepts financiers comme le crédit et les intérêts, le vol d'identité et la fraude financière, ainsi que la planification à long terme et les placements. Plus des deux tiers des élèves ayant étudié La Zone (67 %) et des apprenants ayant participé à Finances personnelles : notions de base (71 %) ont dit avoir acquis des compétences et des connaissances sur l'établissement d'un budget et l'épargne (selon 60 élèves et 42 apprenants), la différence entre les besoins et les désirs, et la gestion des finances personnelles (selon 3 élèves et 23 apprenants), la

protection contre la fraude et le vol d'identité (selon 11 élèves et 1 apprenant) et le règlement des dettes et d'autres problèmes financiers (selon 9 élèves et 8 apprenants). La plupart des apprenants n'ont pas suivi d'autres cours ni lu d'ouvrages sur les finances²⁸.

FIGURE 7. INCIDENCE DES RESSOURCES D'APRÈS LES ÉLÈVES ET LES APPRENANTS²⁹



Environ un tiers des élèves ayant complété le programme La Zone ont dit qu'ils aimeraient en savoir plus sur les placements, la comptabilité et la gestion des dettes. Certains apprenants de Finances personnelles : notions de base ont dit qu'ils aimeraient en savoir plus sur les placements (8), les impôts (4), l'épargne pour les études de leurs enfants et la retraite (4), l'achat d'une maison et les relations d'affaires avec les banques.

À propos des compétences et des connaissances acquises par les élèves ayant suivi le programme La Zone, notons la meilleure compréhension de notions comme l'établissement d'un budget, l'épargne, le crédit et d'autres produits financiers, des pratiques de gestion de l'argent plus efficaces, une sensibilisation accrue au besoin de se protéger contre la fraude financière, et une meilleure connaissance des ressources qui existent pour aider les consommateurs en proie à des problèmes financiers et d'endettement.

La plupart des enseignants et des animateurs croient que les ressources éducatives qu'ils ont utilisées ont eu des effets positifs sur les jeunes et les jeunes adultes (ou leur groupe cible respectif) en élargissant leur connaissance de base des produits et des services financiers, améliorant leur capacité à régler des questions financières, et en les aidant à comprendre et à modifier leur propre comportement. Les paragraphes qui suivent décrivent l'influence que les ressources ont eue sur les groupes cibles, d'après les enseignants et les animateurs.

- Les élèves et les apprenants sont davantage sensibilisés à l'importance de la gestion financière, de la prise de décisions éclairées et de l'établissement délibéré d'un budget, et ils

²⁸ La majorité des élèves n'ont pas répondu à la question.

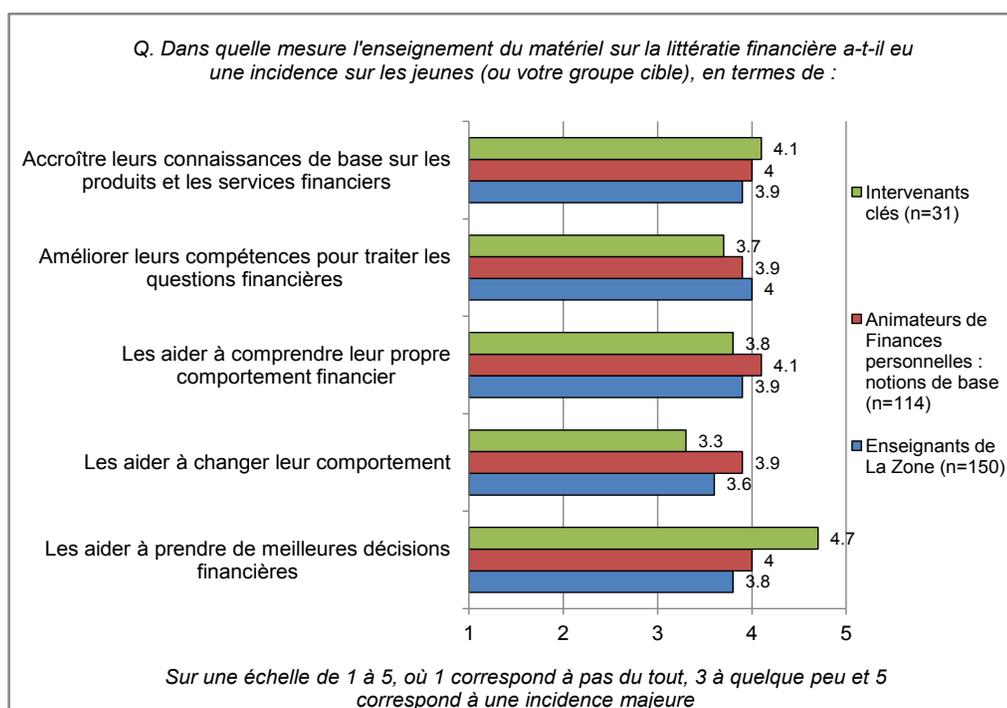
²⁹ Aux fins de l'évaluation, le terme élèves désigne les jeunes qui ont utilisé les documents de La Zone et les apprenants sont les personnes qui ont utilisé les documents de Finances personnelles : notions de base.

ont des outils et des connaissances pour les aider à cet égard (selon 30 enseignants et 38 animateurs).

- Les élèves et les apprenants comprennent mieux les notions de crédit et de dette (selon 5 enseignants et 11 animateurs).
- Les élèves et les apprenants ont davantage confiance en leur capacité à contrôler leur avenir financier (selon 10 enseignants et 4 animateurs).
- Les élèves et les apprenants ont confronté la réalité entre leurs besoins, leurs désirs et le coût de la vie (selon 9 enseignants et 15 animateurs).

La figure qui suit montre les scores moyens donnés par les intervenants clés, les enseignants et les animateurs au sujet de l'incidence du Programme de littératie financière sur les jeunes et les jeunes adultes dans divers domaines, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu, et 5 à une incidence majeure.

FIGURE 8 : INCIDENCE DES RESSOURCES SUR LES JEUNES ET LES JEUNES ADULTES SELON LES INTERVENANTS CLÉS, LES ENSEIGNANTS ET LES ANIMATEURS



Les intervenants clés ont été un peu réticents à établir la mesure dans laquelle les ressources de l'ACFC ont eu une incidence sur le niveau de littératie financière des jeunes et des jeunes adultes, car ils se sentent éloignés des utilisateurs pour pouvoir les observer et les ressources ont été utilisées pendant une période trop courte pour mesurer de façon efficace le changement dans les compétences ou les comportements. Néanmoins, la plupart des intervenants clés ont fait remarquer que, si les ressources sont utilisées, et si les enseignants, animateurs, collectivités et parents sont encouragés à sensibiliser les jeunes gens à l'importance de la littératie financière et à la gestion financière, un changement au niveau des connaissances et en fin de compte dans les comportements est appelé à se produire.

- 7. Partout au Canada, le Programme de littératie financière de l'ACFC a alimenté les conversations dans les écoles secondaires, les collèges et les universités, les centres communautaires et lors des repas sur l'importance d'un comportement financier responsable et du caractère nécessaire de la littératie financière pour tous les canadiens.**

À propos d'autres aspects de l'incidence du Programme, certains intervenants clés ainsi que des enseignants et des animateurs ont parlé de la façon dont les ressources ont ouvert de nouvelles voix de communication et encouragé le dialogue au sujet de l'importance d'une saine gestion financière, et de l'importance des connaissances et des compétences financières pour tous les Canadiens, et pas seulement ceux qui ont des revenus plus élevés et des placements. Par exemple, plusieurs enseignants ont dit que La Zone avait fait naître des discussions entre les élèves et leurs parents au sujet des pratiques de gestion financière, et ont semblé dire que les ressources avaient comblé un vide car ces sujets n'avaient pas été abordés à la maison auparavant. Pour un certain nombre de familles, les ressources de l'ACFC en littératie ont été une excellente occasion de susciter la discussion sur la planification des études postsecondaires, ou d'amener les élèves à ouvrir leur propre compte en banque ou leur REER.

Un grand nombre d'élèves et d'apprenants n'auraient pas discuté de ces sujets sans les ressources en littératie financière de l'ACFC en raison d'un manque de connaissance ou de sensibilisation, ou par peur d'être comparés et jugés par d'autres. Les enseignants et animateurs ont indiqué qu'à travers les personnages et les scénarios que l'on trouve dans les ressources, les personnes de différents milieux socio-économiques ont pu discuter ouvertement et explorer des pratiques et concepts financiers sans devoir parler de leur propre expérience ou de leur situation financière. Cela a revêtu une importance particulière pour les groupes qui n'avaient jamais été exposés à de tels sujets auparavant, et qui se trouvaient dans une situation financière vulnérable ou éprouvaient déjà des difficultés liées à l'endettement et à une mauvaise cote de crédit. Pour de nombreux élèves et apprenants à faible revenu, ce fut une expérience qui leur a donné confiance et optimisme étant donné qu'il ne s'agit pas seulement de la quantité d'argent qu'ils gagnent, mais de la façon dont ils gèrent leur argent avec efficacité.

C. CONCEPTION ET PRESTATION

Les principales constatations de l'évaluation concernant le rendement du Programme sur le plan de l'élaboration et de l'offre des produits éducatifs liés à la littératie financière (questions d'évaluation 2 et 5) et des outils et stratégies utilisés pour accroître la sensibilisation aux ressources en littératie financière et en améliorer leur accès (question d'évaluation 8) sont résumées dans les paragraphes qui suivent.

- 1. Pour élaborer les ressources d'éducation financière, le personnel de l'ACFC a collaboré avec divers partenaires, examiné des travaux de recherche et des documents éducatifs, mené des recherches et tenu des consultations auprès des intervenants pour définir les besoins des groupes cibles et leurs lacunes en matière de connaissances.**

Avant d'élaborer La Zone et Finances personnelles : notions de base, l'ACFC a examiné la plupart des études existantes liées aux besoins du groupe cible et mené de nouvelles recherches afin de mieux comprendre les lacunes des programmes offerts. De plus, des consultations ont été tenues auprès des partenaires provinciaux et autres spécialistes ayant étudié, élaboré ou présenté des thèmes liés à la littératie financière pour les jeunes. L'ACFC a entrepris des démarches importantes, qui l'ont aidé à définir les besoins en matière de littératie financière des groupes cibles et leurs lacunes en matière de connaissances, notamment :

- Collaboration avec la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique pour adapter la ressource primée mise au point par cette dernière à l'intention des éducateurs de la province qui enseignent aux élèves de 10^e année (le cours *Planning 10: Finances*). Le partenariat a abouti au lancement de La Zone dans les deux langues officielles, à l'intention des éducateurs à l'échelle du pays.
- Soutien à la tenue de l'*Enquête canadienne sur les capacités financières* de 2009, en partenariat avec RHDC et Statistiques Canada. Cette enquête nationale a permis de recueillir des données de référence utiles sur les connaissances, les aptitudes et les comportements concernant la prise de décisions financières par les groupes cibles en particulier et les Canadiens en général.
- Recherches et examen des résultats de projets, sondages et évaluations menés par des partenaires provinciaux et communautaires, y compris des projets pilotes de La Zone et Finances personnelles : notions de base, questionnaires remplis par des instructeurs et des participants qui ont utilisé les documents, et sondages auprès des parents et des jeunes, qui ont contribué à définir de façon plus poussée les lacunes en matière de connaissances et les besoins.
- Examen des résultats des consultations tenues par le Groupe de travail sur la littératie financière auprès des intervenants au Canada. L'examen des sommaires et des présentations soumis au Groupe de travail a aidé le personnel de l'ACFC à mieux comprendre les ressources existantes, et les besoins à l'égard des documents mis au point pour la littératie financière.
- Organisation de la conférence nationale sur la littératie financière en collaboration avec l'OCDE. Le rapport de synthèse préparé à l'issue de la conférence a contribué à établir les niveaux de littératie financière des Canadiens, à recenser les leçons apprises au Canada et dans d'autres pays, et à élaborer une stratégie nationale visant à améliorer la littératie financière.
- Examen d'autres ressources, notamment l'Indice des investisseurs des Autorités canadiennes en valeurs mobilières ainsi que des résultats des recherches menées par des banques, des coopératives de crédit et le Fonds pour l'éducation des investisseurs.

L'ACFC est actuellement occupée à analyser le contexte dans lequel s'inscrivent les programmes offerts, les documents et les recherches sur le besoin en matière de littératie financière des enfants à l'échelle nationale. Le personnel de l'ACFC a souligné que des efforts sont constamment déployés pour modifier le Programme et les ressources selon la rétroaction des utilisateurs des documents, des évaluations et d'autres travaux de recherche. Des modifications doivent notamment être apportées aux documents de La Zone; cependant, il faudra un certain temps avant qu'elles soient mises en œuvre car elles entraînent des coûts élevés en temps et en argent (p. ex. la restructuration des modules en ligne).

Plusieurs intervenants clés ont fait remarquer qu'il serait utile, pour le Programme de littératie financière ainsi que d'autres programmes, de faire des analyses comparatives régulièrement et de suivre l'évolution des connaissances et des comportements des principaux groupes cibles. Mais on a aussi ajouté qu'il sera difficile de le faire, essentiellement en raison des ressources limitées et du niveau d'effort qu'exigerait le regroupement des nombreux acteurs qui devraient participer à un projet de recherche constant comme celui-ci.

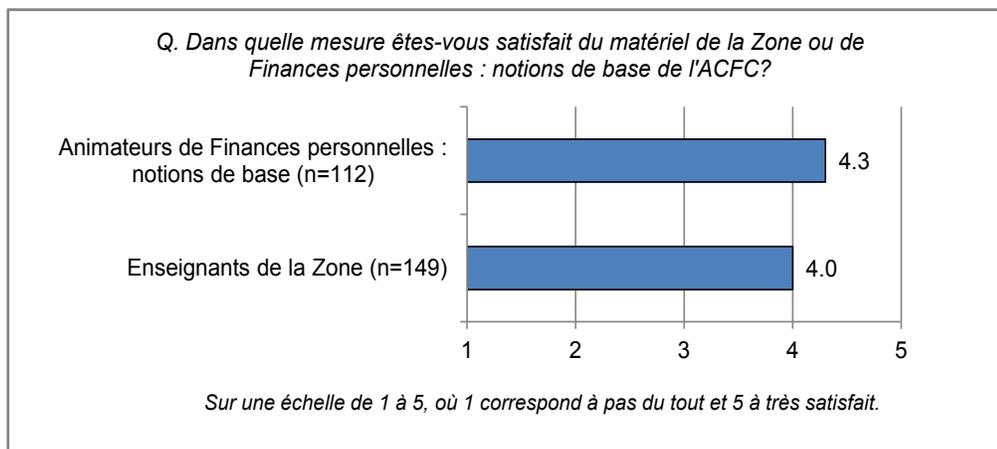
À la question de savoir dans quelle mesure le Programme a réussi à améliorer la compréhension des lacunes en littératie financière et des besoins des groupes cibles identifiés, le score moyen était

de 3,6 sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à tout à fait réussi. La plupart des intervenants clés ont fait remarquer que la compréhension des lacunes et des besoins s'est beaucoup améliorée. L'ensemble des connaissances du moment a été bien pris en compte lorsque les documents du Programme ont été élaborés. Toutefois, quelques intervenants clés ont aussi noté que certains des travaux de recherche les plus importants (notamment l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009, le rapport du Groupe de travail sur la littératie financière et la conférence nationale sur la littératie financière) ont été effectués depuis que les documents ont été créés. Certes, quelques-unes des nouvelles recherches ont été prises en compte dans les changements ou ajustements apportés aux documents et au site Web, mais il s'agit d'un processus continu et des travaux supplémentaires pourraient être nécessaires.

2. On considère que la ressource Finances personnelles : notions de base est plus souple et adaptable aux besoins de divers groupes cibles et à divers milieux de prestation, que La Zone.

Les enseignants et les animateurs sont de façon générale très satisfaits des documents liés à la littératie financière et sont d'avis que l'ACFC a réussi à élaborer du matériel exhaustif avec des ressources utiles qui répondent aux besoins des groupes cibles. Ceux qui ont enseigné le contenu de La Zone ont donné une cote de satisfaction moyenne de 4. Pour ceux qui ont enseigné le contenu de Finances personnelles : notions de base, la cote moyenne était de 4,3 (sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à assez satisfait et 5 à très satisfait).

FIGURE 9 : SATISFACTION DES ENSEIGNANTS ET DES ANIMATEURS CONCERNANT LA ZONE ET FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE



Plus de 80 % des enseignants et des animateurs recommanderaient les documents à d'autres. Les enseignants recommanderaient La Zone à d'autres enseignants du secondaire et les animateurs la recommanderaient aux enseignants, aux éducateurs en général et à toute personne qui aimerait ne apprendre davantage au sujet des finances. Les enseignants et les instructeurs ont considéré que Finances personnelles : notions de base était un peu plus facile à utiliser que La Zone en raison de la structure plus courte et sous forme de modules du programme et la moins grande dépendance à Internet. On a jugé Finances personnelles : notions de base plus souple et adaptable aux besoins de divers groupes cibles et à une plus grande variété de milieux de prestation; la structure permet aux animateurs de choisir le contenu qui convient le mieux selon le temps dont ils disposent, les besoins en fait d'apprentissage et les compétences de leurs groupes cibles, ainsi que les méthodes et options de prestation qui conviennent le mieux au contexte et au groupe cible. Par exemple, de nombreux enseignants et animateurs ont trouvé que La Zone était trop longue pour l'insérer dans

leur programme d'études obligatoire et posait trop de difficultés concernant l'utilisation d'ordinateurs et l'accès à Internet, et ils ont également jugé que les scénarios et les personnages compliquaient l'adaptation des documents au public visé (p. ex. la communauté autochtone, les participants à faible revenu ou à faible degré d'alphabétisation, avec des déficiences visuelles ou ayant des difficultés d'apprentissage, ou des groupes démographiques ne pouvant pas vraiment s'identifier aux personnages ou exemples donnés). De plus, le format très structuré de La Zone rendait difficile son adaptation aux circonstances particulières et aux besoins du groupe.

3. Les documents de La Zone et de Finances personnelles : notions de base sont bien accueillis par les élèves et les apprenants.

Les élèves interrogés qui ont participé à La Zone ont reconnu que les sujets abordés étaient intéressants et qu'ils les avaient trouvés utiles (70 % des élèves), que le langage utilisé dans les documents était simple et facile à comprendre (68 % des élèves), et que les exemples donnés et les histoires présentées tout au long des documents les avaient aidés à comprendre les sujets traités (57 % des élèves). La majorité (58 %) des élèves ont dit qu'ils recommanderaient La Zone à leurs amis, et la plupart (82 %) ont indiqué qu'ils pourraient réutiliser La Zone dans l'avenir.

Parmi les apprenants qui ont participé à Finances personnelles : notions de base, 95 % ont indiqué que l'atelier avait répondu à une partie ou à la totalité de leurs besoins en matière d'apprentissage, 77 % ont reconnu que les sujets traités avaient répondu à leurs besoins en matière d'information financière, 59 % ont jugé utiles les exemples et les histoires en les aidant à comprendre les sujets abordés, et 56 % ont trouvé que le langage utilisé dans les documents était facile à comprendre. La grande majorité d'entre eux (90 %) ont dit qu'ils recommanderaient Finances personnelles : notions de base à d'autres.

4. Le Programme a particulièrement réussi dans l'élaboration d'outils et ressources pour aider les enseignants et les animateurs à présenter le contenu du matériel.

Environ la moitié des enseignants (46 %) ont indiqué que les outils et les ressources de La Zone mis au point par l'ACFC les avaient aidés à dispenser la formation. Les outils les plus couramment utilisés étaient la version en ligne ou sur papier du guide à l'intention des enseignants (selon 80 % des enseignants ayant utilisé des outils), les résultats d'apprentissage (selon 45 %), le guide d'autoformation des enseignants en ligne ou la vidéo (selon 43 %), le webinaire de formation à La Zone (selon 21 %), et la formation en atelier à La Zone (selon 17 %).

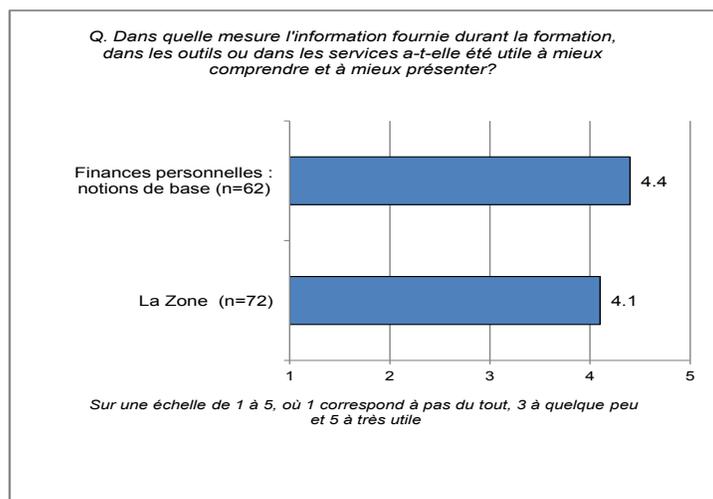
De même, environ la moitié des animateurs (52 %) ont déclaré utiliser les outils et les ressources de Finances personnelles : notions de base, créés par l'ACFC, pour les aider à dispenser la formation. La grande majorité des instructeurs de Finances personnelles : notions de base ont utilisé le guide de l'animateur et le cahier du participant (selon 90 %), et plus de la moitié ont utilisé les diapositives de présentation (56 %). Le tableau qui suit montre les outils et les ressources les plus utilisés pour enseigner le contenu de La Zone et de Finances personnelles : notions de base.

TABLEAU 22 : OUTILS ET RESSOURCES LES PLUS COURAMMENT UTILISÉS POUR ENSEIGNER LA ZONE ET FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE

Outils et ressources de La Zone	Enseignants (n=76)
% d'enseignants ayant utilisé les outils et les ressources mis au point par l'ACFC pour les aider à enseigner le contenu	46 %
De ce pourcentage, % ayant utilisé les outils ou ressources suivants	
Le manuel de l'enseignant de La Zone	80 %
Les résultats d'apprentissage de La Zone	45 %
Le guide d'autoformation de l'enseignant de La Zone (vidéo)	43 %
Le webinaire de formation de La Zone	21 %
L'atelier de formation de La Zone	17 %
Outils et ressources de Finances personnelles : notions de base	Animateurs (n=63)
% des animateurs ayant utilisé les outils et les ressources mis au point par l'ACFC pour les aider à enseigner le contenu	52 %
De ce pourcentage, % ayant utilisé les outils ou ressources suivants	
Guide de l'animateur et cahier du participant de Finances personnelles : notions de base	90 %
Diapositives de présentation de Finances personnelles : notions de base	56 %
Documents à distribuer, fiches d'information, etc.	6 %

À la question de savoir dans quelle mesure l'information contenue dans les outils et les ressources qu'ils ont utilisés leur a été utile pour enseigner le matériel, les enseignants ont attribué un score moyen de 4,1 pour les outils et les ressources de La Zone, et les animateurs ont attribué un score moyen de 4,4 pour les outils et les ressources de Finances personnelles : notions de base.

FIGURE 10 : UTILITÉ DES OUTILS ET DES RESSOURCES FOURNIS POUR ENSEIGNER LE CONTENU DES DOCUMENTS



L'information et les outils considérés particulièrement utiles pour aider les enseignants à dispenser le contenu de La Zone étaient le guide/la trousse de l'enseignant (selon 26 % des enseignants qui ont utilisé les outils et les ressources), les unités et les modules en ligne (selon 17 %), d'autres ressources en ligne pour les enseignants (selon 11 %) et les feuilles de travail (selon 9 %). Les outils les plus utiles selon les animateurs de Finances personnelles : notions de base comprennent le cahier du participant (selon 20 %), le guide de l'animateur (selon 13 %), les ressources interactives en ligne (selon 11 %) et les diapositives de présentation (selon 10 %).

À la question de savoir quelle information ou quels outils n'ont pas été particulièrement utiles, une minorité (4 %) de ceux qui ont enseigné le contenu de La Zone a laissé entendre que les modules en plusieurs fichiers PDF n'ont pas été aussi utiles, car ils compliquaient l'impression des ressources, et une minorité (4 %) était d'avis que l'utilité des outils a été amoindrie par les personnages et les scénarios, et le caractère répétitif des exercices à faire par les élèves. Parmi les animateurs de Finances personnelles : notions de base, certains (8 %) ont dit que les ressources en ligne ne leur avaient pas été particulièrement utiles, car ils n'avaient pas accès à Internet lors de la tenue de l'atelier, que le langage utilisé dans les outils et les ressources était d'un niveau trop élevé pour les nouveaux arrivants et les élèves d'ALS (8 %) et que les diapositives étaient trop difficiles à modifier (3 %).

Plus de 80 % des intervenants clés ont jugé que le programme avait réussi (note de 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout et 5 à tout à fait réussi) à mettre au point des outils et des services efficaces pour aider les enseignants et les animateurs à présenter le contenu des documents. D'autres intervenants, en particulier les enseignants étoiles, ont indiqué que les outils permettant une interaction avec autrui en temps réel (p. ex. le programme de formation des formateurs) sont les plus utiles pour aider les enseignants et les animateurs à comprendre les sujets et à utiliser et présenter efficacement les documents. Certains intervenants clés ont indiqué que les nouveaux enseignants et ceux qui ont été appelés à enseigner la littératie financière pour la première fois jugent parfois le sujet intimidant et ont du mal à établir leur propre programme exhaustif. Pour ces enseignants en particuliers, la variété des outils et des ressources, ainsi que la formation et le soutien de l'ACFC sont extrêmement précieux.

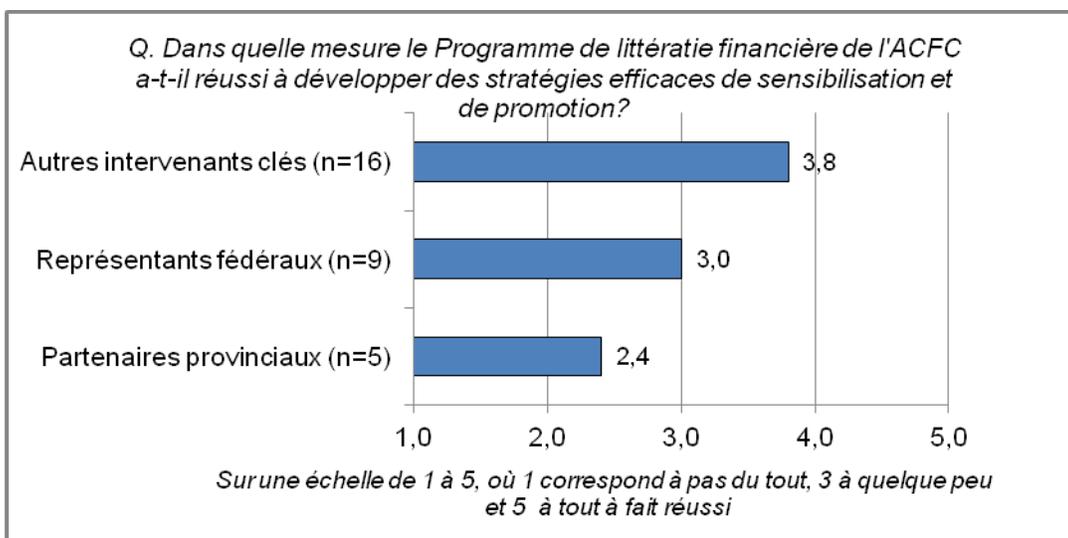
5. Les ressources limitées ont restreint la capacité du Programme à mener des activités de sensibilisation et à mettre en oeuvre des stratégies de promotion qui contribueraient à mieux faire connaître les ressources de l'ACFC en littératie financière et à en accroître l'utilisation.

Les enseignants et les animateurs qui ont enseigné La Zone en ont le plus souvent appris l'existence par le bouche-à-oreille (selon 48 %), le site Web de l'ACFC (selon 16 %) et d'autres ressources en ligne (selon 18 %), ou en participant à des conférences ou ateliers (selon 12 %). Les enseignants et les animateurs qui ont enseigné Finances personnelles : notions de base en ont le plus souvent entendu parler par le site Web de l'ACFC (selon 54 %), par le bouche-à-oreille (selon 25 %) ou par d'autres sources en ligne (selon 20 %).

La plupart des élèves qui ont suivi La Zone (98 %) et des apprenants qui ont participé à l'atelier Finances personnelles : notions de base (60 %) ont pris connaissance de ces programmes grâce à leurs enseignants ou animateurs. Les autres participants à La Zone ont appris l'existence de ce programme grâce à des amis et des membres de leur famille, et les autres participants à l'atelier Finances personnelles : notions de base ont entendu parler de celui-ci par des amis, des membres de leur famille et d'autres sources en ligne.

Les perceptions du succès avec lequel le Programme a mis en œuvre des stratégies de sensibilisation et de promotion efficaces variaient selon les groupes d'intervenants clés. Comme le montre la figure qui suit, le score moyen variait entre 2,4 pour les partenaires provinciaux, 3,0 pour les représentants fédéraux et 3,8 pour les autres intervenants. Le niveau des ressources disponibles est la contrainte majeure; même les intervenants clés qui ont attribué un score peu élevé ont fait remarquer que le Programme a fait une utilisation efficace des ressources disponibles limitées.

FIGURE 11 : SUCCÈS AVEC LEQUEL LE PROGRAMME A PERMIS D'ÉLABORER DES STRATÉGIES DE SENSIBILISATION ET DE PROMOTION EFFICACES



Les enseignants étoiles se sont révélés être la stratégie de sensibilisation la plus efficace de La Zone, car ils se passionnent pour cette ressource, et ils établissent des contacts avec d'autres enseignants pour mieux la faire connaître et dispenser une formation, et pour promouvoir les documents qui ont été mis au point à des conférences, des ateliers sur le perfectionnement professionnel et des salons partout au Canada. Parmi les autres stratégies qui ont donné de bons résultats, mentionnons la promotion dans les médias, des articles de bulletin et des activités de partenariat promotionnelles menées en collaboration. Pour ce qui est des documents de Finances personnelles : notions de base, leur promotion s'est faite surtout sur le site Web de l'ACFC, ou par l'intermédiaire des partenaires provinciaux et autres. Le personnel de l'ACFC chargé du Programme a dit que celui-ci a des ressources très limitées et que très peu de fonds ont été alloués aux activités de promotion et de sensibilisation. L'équipe de l'Agence qui s'occupe de la liaison externe et du marketing est petite et elle s'occupe de promouvoir tous les programmes et toutes les ressources de l'ACFC, et pas seulement ceux liés à la littératie financière.

Certains employés de l'ACFC ont laissé entendre que la Division de la littératie financière devrait avoir sa propre équipe de marketing et de liaison externe, ou que l'équipe en place devrait avoir des éléments qui s'occupent uniquement du programme de littératie. À la question de savoir comment améliorer la liaison externe et la sensibilisation et accroître l'utilisation du Programme, les intervenants clés ont communément recommandé que le marketing devrait être la priorité à cette étape de l'évolution du Programme; que toutes les ressources disponibles soient allouées à la promotion et au marketing des documents existants plutôt qu'à l'élaboration de nouveaux documents. Pour ce qui est des stratégies de promotion et de sensibilisation, les intervenants ont également proposé d'autres façons de joindre les enseignants et les animateurs, notamment par le truchement de partenariats, de conférences, de bulletins, d'événements spéciaux, de brochures destinées aux départements des mathématiques et des sciences sociales dans les écoles, de

messages publicitaires à la télévision, et en établissant des liens avec d'autres sites Web comme les Prêts d'études canadiens et les sites Web d'information pour les immigrants ainsi que d'autres instruments de marketing plus traditionnels pour accroître la sensibilisation du public à l'importance de la littératie financière. Vu le groupe cible (jeunes et jeunes adultes), on a également recommandé de mettre l'accent sur le marketing au moyen des médias sociaux (Facebook, Twitter, liens vers les sites Web sur les prêts aux étudiants, recrutement de célébrités pour soutenir la cause, création de comités consultatifs de jeunes, forums, sites Web sur la fiscalité, etc.). Certains intervenants ont ajouté que l'ACFC devra réorienter la promotion des ressources en s'éloignant de ceux qui comprennent déjà l'importance de la littératie financière pour joindre ceux qui ne sont pas impliqués ou le grand public. Par exemple, une grande majorité d'élèves et d'intervenants ont dit qu'ils demanderaient à leur famille ou à des amis des conseils sur les finances (plus de 80 %). Environ la moitié des apprenants ont également dit qu'ils s'adresseraient à des institutions financières (40 %).

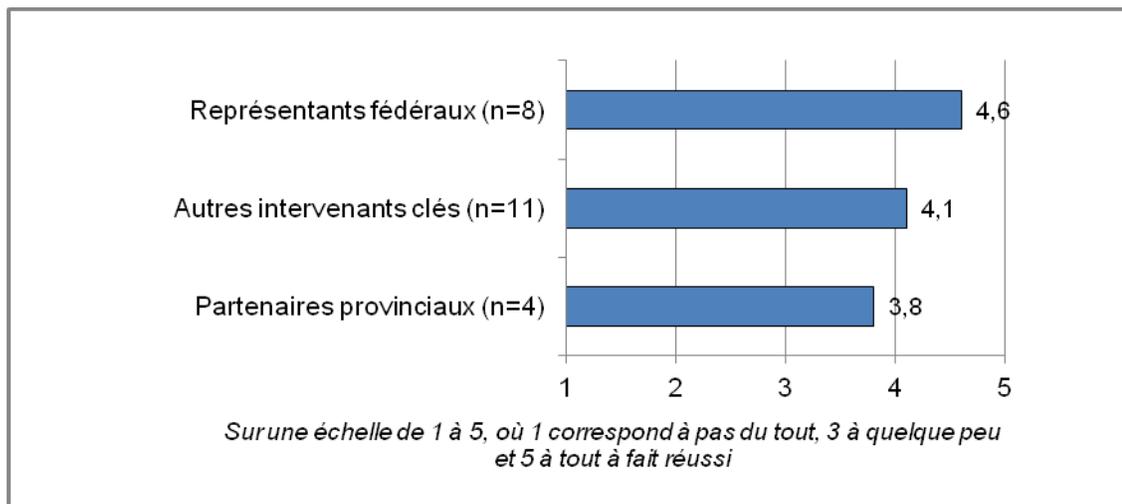
6. L'ACFC a établi avec succès des partenariats avec un large éventail d'organisations nationales et provinciales, des conseils scolaires et d'autres partenaires du secteur de l'éducation, ainsi que d'autres institutions. Ces partenariats ont contribué à accroître la promotion et l'utilisation des ressources éducatives liées à la littératie financière.

L'ACFC a conçu, élaboré et diffusé ses ressources en littératie financière en collaboration avec plusieurs partenaires, dont des organisations provinciales et du secteur de l'éducation, ainsi que d'autres institutions (p. ex. des institutions financières). Les partenariats les plus importants sont :

- Collaboration avec des partenaires nationaux comme SEDI, le Fonds pour l'éducation des investisseurs (FEI), le Centre canadien pour l'éducation financière (CCEF), Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC) et d'autres ministères gouvernementaux. Ces partenariats ont joué un rôle important en contribuant à la conception et à la mise à l'essai des documents, et à la portée du programme. Par exemple, SEDI a fait l'essai des documents, examiné les résultats et fait des recommandations sur les révisions à apporter.
- Collaboration avec des partenaires provinciaux, y compris des commissions de valeurs mobilières. Les partenaires provinciaux ont participé à l'élaboration des documents, aux projets pilotes et surtout à la diffusion et à la promotion des documents dans leurs régions respectives.
- Collaboration avec des conseils scolaires, des collèges communautaires et des universités (p. ex. Ryerson, l'Université de Winnipeg), des ONG et d'autres groupes communautaires, qui ont joué un rôle important dans la diffusion des documents et l'accroissement de la sensibilisation.

À la question de savoir dans quelle mesure le Programme a réussi à mobiliser des partenaires pour les faire participer à l'élaboration et à la prestation des ressources éducatives en matière financière, le score moyen variait entre 3,8 pour les partenaires provinciaux et territoriaux et 4,6 pour les représentants fédéraux sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à tout à fait réussi. La plupart des intervenants clés ont attribué le succès global du programme (documents souples et exhaustifs, intérêt à l'égard des documents, sensibilisation et utilisation) aux bonnes relations de travail entretenues avec les partenaires nationaux, provinciaux et régionaux.

FIGURE 12 : SUCCÈS AVEC LEQUEL LE PROGRAMME A MOBILISÉ DES PARTENAIRES POUR LES FAIRE PARTICIPER À L'ÉLABORATION ET À LA PRESTATION DES RESSOURCES ÉDUCATIVES LIÉES À LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE



Certains partenaires provinciaux et d'autres intervenants ont souligné que l'établissement de relations efficaces, en particulier avec des établissements d'enseignement, prend du temps et exige des champions influents de la part de toutes les parties. On a laissé entendre qu'une communication plus intense à propos du mandat de l'ACFC, la sélection d'organisations partenaires et le processus décisionnel pourraient contribuer à créer des partenariats plus forts et plus efficaces.

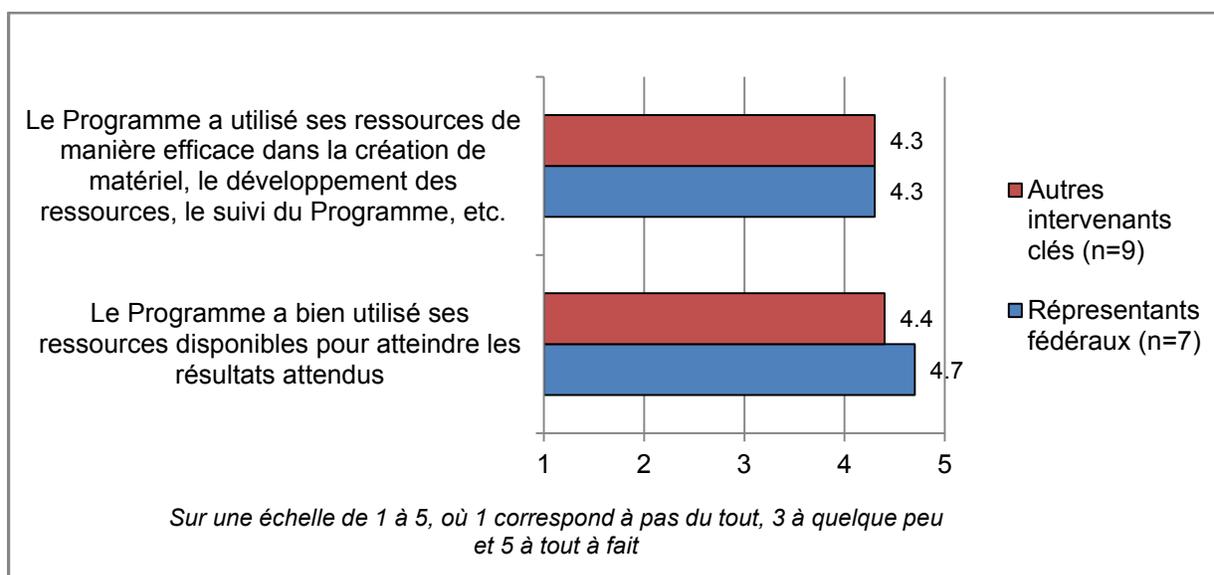
D. EFFICIENCE ET ÉCONOMIE DU PROGRAMME

Les principales constatations tirées de l'évaluation au sujet de l'efficacité et de l'économie du Programme (question d'évaluation 10) et les possibilités d'amélioration (question d'évaluation 11) sont les suivantes :

1. Le Programme a fait une utilisation efficace de ses ressources limitées et mobilisé efficacement ses ressources pour obtenir les résultats.

Le budget de l'ACFC alloué au Programme de littératie financière est de 2 millions de dollars par an. Le financement est utilisé pour la recherche, la conception et l'élaboration de documents et de ressources de formation, la mise en œuvre de stratégies de promotion et de marketing, l'identification de partenaires et la création de réseaux pour diffuser les documents, ainsi que la recherche et le développement continu pour définir les besoins et les lacunes dans les connaissances. La plupart des intervenants clés sont d'avis que le Programme a fait une utilisation efficace (score moyen de 4,3) de ses ressources et obtenu les résultats de manière économique (score moyen de 4,5). Quelques partenaires provinciaux ont dit que le Programme avait permis efficacement de créer des partenariats et d'assurer une promotion du programme, mais ils n'étaient pas sûrs des ressources disponibles ni de l'efficacité de leur utilisation. La figure suivante indique les scores attribués à l'égard de ces deux aspects par les représentants fédéraux et d'autres intervenants.

FIGURE 13 : SCORE MOYEN ATTRIBUÉ À L'EFFICIENCE ET À L'ÉCONOMIE DU PROGRAMME



Les principaux intervenants s'accordent généralement pour dire que le Programme a dépassé les résultats attendus, compte tenu de ses ressources humaines et financières limitées, et de l'existence plutôt récente de l'Agence et du Programme de littératie financière. Le personnel de l'ACFC a réussi avec beaucoup d'efficacité à mobiliser des ressources de diverses sources, par exemple en utilisant les ressources et les travaux de recherche existants, et en les adaptant aux besoins du groupe cible, en recourant à des partenaires et à des réseaux pour promouvoir et diffuser les documents, et en faisant appel aux enseignants étoiles pour mieux faire connaître les documents et en accroître l'utilisation. Quelques employés de l'ACFC ont fait remarquer que, vu les ressources disponibles limitées, le Programme s'est dû être très efficace et novateur afin de réaliser ses résultats à un très faible coût.

2. Pour assurer la popularité et l'utilisation continues des documents, le Programme devra relever un certain nombre de défis ou faire face à des facteurs qui pourraient nuire à son efficacité et à son économie.

Les grands thèmes des principaux défis et facteurs contribuant à limiter l'efficacité du programme et identifiés par les intervenants clés, enseignants et animateurs sont :

- les faibles niveaux de sensibilisation, à l'échelle nationale, à l'ACFC, à son mandat et ses objectifs, et à ses programmes et services éducatifs;
- l'absence de stratégies officielles pour intégrer davantage la littératie financière aux programmes scolaires obligatoires des provinces;
- le besoin en ressources pour le marketing et la liaison externe. Environ un tiers des intervenants clés ont laissé entendre que les ressources allouées pourraient ne pas suffire pour assurer de façon continue la sensibilisation aux documents et leur diffusion;
- la difficulté à évaluer l'incidence du Programme, en particulier le changement de comportement chez les jeunes et les jeunes adultes. Bien que l'ACFC ait conçu et met présentement en œuvre une étude longitudinale pour mesurer le changement de

comportement et d'attitudes en matière de décisions financières, certains intervenants clés ont indiqué qu'il serait très difficile d'attribuer les changements de comportement aux ressources en matière de littératie financière de l'ACFC;

- le besoin de stratégies plus novatrices pour inciter les jeunes à s'informer sur les finances et faire en sorte que les leçons se traduisent par des changements de comportement. Étant donné leur âge et l'étape du cycle de vie à laquelle ils en sont, il est très difficile d'intéresser les jeunes du secondaire aux finances sans essayer de les mobiliser par le jeu ou des exercices faisant appel à l'innovation;
- la rigidité de la structure et de la présentation des sujets, en particulier avec les documents de La Zone. Comme l'indiquent les résultats du sondage, les utilisateurs des documents, y compris ceux qui enseignent leur contenu, sont très divers. Les élèves et les apprenants peuvent être du même âge, mais venir de milieux socio-économiques très variés et avoir des besoins et des niveaux de compétence différents (p. ex. les apprenants de l'anglais comme langue seconde, les jeunes Autochtones, les jeunes à risque, les personnes à faible revenu, et les personnes ayant des difficultés d'apprentissage et des niveaux de littératie peu élevés). Une fraction considérable d'enseignants (16 %) préfèrent utiliser Finances personnelles : notions de base dans leurs classes plutôt que La Zone, car cette dernière est longue, sa structure est rigide et elle s'appuie énormément sur des scénarios et des personnages. Finances personnelles : notions de base est un programme plus souple pour adapter les documents au temps dont ils disposaient et aux besoins d'un groupe d'élèves particulier.

Certains intervenants clés ont également repéré des problèmes liés à l'utilisation en ligne des documents, notamment l'accès insuffisant à des ordinateurs, des difficultés d'ouverture de session, et des problèmes attribuables à la lenteur de la connexion Internet et à la largeur de bande insuffisante.

3. Diverses stratégies pour relever certains défis, et des possibilités d'amélioration ont été décelées.

Les recommandations concernant les améliorations proposées par les enseignants et les animateurs étaient le plus souvent reliées à la conception des documents et à la structure de prestation. Comme on s'y attendait, les intervenants clés étaient plus susceptibles de faire des suggestions d'amélioration concernant les stratégies visant à sensibiliser, à accroître les possibilités de collaboration et de partenariat, à assurer l'utilisation accrue des documents et à mieux connaître l'incidence de l'éducation en littératie financière sur les comportements et les attitudes, et à diffuser les pratiques exemplaires. Le tableau qui suit présente un résumé des recommandations les plus couramment formulées, en rapport avec la conception, la promotion, le partenariat et la recherche.

TABLEAU 23 : RECOMMANDATIONS DES INTERVENANTS CLÉS, ENSEIGNANTS, ANIMATEURS ET ÉLÈVES SUR LES AMÉLIORATIONS À APPORTER

Améliorations à apporter	Recommandations
<p>Conception des documents de La Zone</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Abréger les scénarios et les exemples, et rendre les documents plus interactifs. Les élèves ont recommandé que certains scénarios soient raccourcis, que l'on utilise davantage de composantes interactives (jeux, activités) et que l'on inclue des documents audiovisuels (selon 28 élèves). Certains élèves ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas établir de liens avec les personnages des histoires (le cas de 6 élèves). Les enseignants ont aussi noté que certains modules étaient trop longs pour le groupe d'âge de leurs élèves (selon 12 enseignants)

Améliorations à apporter	Recommandations
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconfigurer La Zone pour en accroître la souplesse et l'accessibilité pour l'utiliser avec des jeunes de différents groupes d'âge et aux compétences diverses en matière d'apprentissage. Bien qu'il soit plus probable que La Zone soit utilisée dans les écoles secondaires, la diversité des élèves qui apprennent le contenu des documents est grande et touche le niveau des compétences, les capacités linguistiques, les difficultés d'apprentissage, ainsi que l'âge. Les enseignants ont semblé dire que les documents devaient être plus souples pour qu'ils puissent les adopter en fonction du type de classe à laquelle ils enseignent et du niveau de compétence (p. ex. planification de carrière par rapport aux mathématiques), des capacités d'apprentissage (simplifier le langage ou permettre aux enseignants d'adapter le langage aux élèves au cours d'anglais comme langue seconde, aux élèves ayant des difficultés d'apprentissage, etc) (selon 20 enseignants et 8 intervenants clés). ▪ Mettre en place des stratégies novatrices pour maintenir la motivation des élèves. Certains élèves ont indiqué que des visites sur le terrain ou des conférenciers invités devraient être prévus dans le programme (selon 5 élèves). Certains enseignants et intervenants clés ont ajouté que les histoires devraient être plus diversifiées et moins reposer sur des clichés, et qu'il y aurait lieu de recourir aux médias sociaux dans le cadre de l'enseignement (selon 10 intervenants clés, 20 enseignants). ▪ Régler les questions techniques que pose la version en ligne de La Zone. Certains enseignants ont relevé des problèmes techniques (ouverture de session, accès durant la journée, différences entre la version papier et la version en ligne) (selon un intervenant clé, 10 enseignants) ▪ Apporter un soutien aux enseignants pour l'attribution des notes. Quelques enseignants ont indiqué qu'il serait bon d'inclure davantage de conseils dans le programme sur la notation des réponses (corrigé, rétroaction automatique aux élèves, ou attribution des notes en ligne) (selon 7 enseignants).
<p>Conception des documents de Finances personnelles : notions de base</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajouter des sujets à l'intention des participants qui pourraient avoir des objectifs différents en participant aux ateliers. La diversité des apprenants qui utilisent Finances personnelles : notions de base est plus grande que celle des élèves qui utilisent La Zone. L'atelier Finances personnelles : notions de base sert à enseigner aux élèves du secondaire, aux étudiants des collèges et des universités, aux nouveaux immigrants, aux familles à faible revenu, aux communautés, etc. Les apprenants interrogés ont semblé dire qu'ils aimeraient en savoir plus sur les impôts (selon 17 apprenants), les opérations bancaires en ligne et les placements (selon 7 apprenants), ainsi que les besoins financiers à différentes étapes de la vie (planification des études des enfants, achat d'une maison, planification de la retraite). ▪ Utiliser un langage simple et s'assurer que les documents sont mis à jour régulièrement. Les animateurs qui utilisent les documents pour enseigner aux nouveaux immigrants, ou aux élèves de classe d'anglais comme langue seconde ou aux apprenants à faible niveau de littératie ou revenu ont laissé entendre que le langage et les exemples utilisés devraient être simplifiés, et qu'il conviendrait d'ajouter des documents plus attrayants sur le plan visuel et des exercices interactifs à la présentation (selon 9 animateurs). Certains animateurs ont déclaré que les documents devaient être mis à jour régulièrement au moyen des données statistiques et des nouveaux renseignements disponibles concernant les tendances (selon 7 animateurs). Les apprenants sont d'avis que le langage doit être simplifié et que les répétitions doivent être réduites (selon 20 apprenants). ▪ Permettre aux animateurs de modifier les diapositives de présentation (selon 3 animateurs). Étant donné la diversité des utilisateurs, les animateurs ont laissé entendre qu'ils devraient pouvoir modifier la présentation et la simplifier pour cibler les documents à leur groupe (selon 10 animateurs)

Améliorations à apporter	Recommandations
Sensibilisation et promotion de la littératie financière	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assurer qu'il existe des ressources pour la promotion et la sensibilisation. Réaffecter les fonds alloués à l'élaboration de nouveaux documents à la promotion des ressources existantes et à la sensibilisation accrue à celles-ci (selon 11 intervenants clés). ▪ Élaborer des stratégies de promotion distinctes pour faire connaître les documents à divers groupes. Les intervenants clés ont laissé entendre que des stratégies de promotion différentes devraient être élaborées à l'intention des personnes qui enseignent la matière (enseignants et animateurs) et de celles qui apprennent (élèves et apprenants). ▪ Continuer de travailler avec les enseignants étoiles pour promouvoir les documents et initier de nouveaux enseignants à leur utilisation. Les enseignants étoiles ont été considérés comme la composante la plus efficace et rentable de la stratégie pour promouvoir les documents dans les écoles (10 intervenants clés). ▪ Axer les efforts sur un leadership fort dans le domaine de la littératie financière. Les intervenants clés sont d'avis que l'ACFC devrait jouer un rôle accru sur la scène nationale, à titre de défenseur de la littératie financière, et de l'importance que les consommateurs de produits et de services financiers soient informés et responsables. (selon 12 intervenants clés)
Création de partenariats	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chercher à créer des partenariats nouveaux et plus vastes avec des organisations/organismes qui peuvent aider à promouvoir et à diffuser les documents (conseils scolaires, collèges, institutions financières, autres ministères gouvernementaux, centres communautaires, organisations communautaires, écoles) (selon 11 intervenants clés, 10 animateurs). ▪ Axer les efforts sur la création de partenariats dans les régions où il est moins probable que les documents soient utilisés. Certaines régions sont plus actives que d'autres en ce qui concerne l'utilisation de La Zone dans les conseils scolaires, les collèges communautaires, les universités, les ONG et d'autres organisations. Différentes raisons expliquent ce constat, mais les intervenants clés sont d'avis que le Programme devrait consacrer davantage d'efforts à l'identification de partenaires et à la conduite d'activités davantage fondées sur la collaboration dans les régions qui ne sont pas aussi actives du point de vue de la littératie financière.
Recherche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assurer que les travaux de recherche visent à mieux comprendre l'incidence de la littératie financière et des facteurs qui contribuent aux changements des attitudes et des comportements en matière de finances au sein de la société. Les intervenants clés ont laissé entendre que la recherche, et les résultats qui en découlent, sur l'incidence de la littératie financière, et les changements dans les comportements et les attitudes, seront le principal moteur de l'élaboration future de documents, de nouveaux programmes, de l'utilisation répandue des documents et de la position générale du Canada à l'égard de l'éducation financière.

IV. PRINCIPALES CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Cette partie du rapport présente les principales conclusions qui découlent de l'évaluation en ce qui concerne la pertinence du Programme et son efficacité, y compris l'atteinte des résultats escomptés, la conception, la prestation, l'efficacité et l'économie.

A. PRINCIPALES CONCLUSIONS

Pertinence :

- 1. Le besoin continue d'accroître les niveaux de littératie financière des jeunes et des jeunes adultes, ainsi que d'autres segments de la population, est toujours grand.**

La recherche sur la littératie financière a révélé que les personnes qui sont instruites en matière financière ont une meilleure qualité de vie, car elles sont moins endettées et sont davantage susceptibles d'épargner, de planifier pour la retraite et d'accumuler plus de richesses. Dans un monde où les produits financiers sont très complexes et où les jeunes participent de plus en plus à la prise de décisions financières qui peuvent avoir d'importantes conséquences, il est très important que l'éducation financière débute tôt dans la vie. La recherche a aussi révélé que d'autres groupes, comme les néo-Canadiens, les peuples autochtones et les familles à faible revenu éprouvent également un important besoin en fait d'éducation pour la littératie financière.

- 2. Bien qu'il existe d'autres programmes et ressources, le Programme de littératie financière de l'ACFC est unique au sens où il a une portée nationale, s'accompagne de documents qui visent essentiellement à répondre aux besoins des jeunes et des jeunes adultes, et fournit des outils et un soutien aux enseignants et animateurs qui utilisent les documents.**

Presque tous les intervenants clés et plus d'un tiers des enseignants et des animateurs sont familiers avec d'autres documents, ressources et programmes en finances. Bien qu'il existe un certain chevauchement entre ces ressources et La Zone ou Finances personnelles : notions de base, l'approche adoptée par l'ACFC dans les documents traitant de la littératie financière est considérée comme unique pour les raisons suivantes :

- Les documents sont conçus précisément pour répondre aux besoins du groupe cible, en particulier les jeunes et les jeunes adultes (tous les sujets abordés sont jugés pertinents par rapport aux besoins des groupes cibles).
- L'ACFC fournit une aide et des conseils précieux aux enseignants et aux animateurs qui dispensent la formation. Une majorité d'enseignants utilisent le soutien, les outils et les ressources, et la plupart des utilisateurs sont très satisfaits de l'aide obtenue.
- Les documents de l'ACFC sont perçus comme étant objectifs, et ne représentant aucun intérêt commercial.
- Le Programme de littératie financière de l'ACFC représente la seule stratégie nationale qui fait la promotion de la littératie financière.

- 3. Le Programme est en harmonie avec les priorités, ainsi que les rôles et les responsabilités du gouvernement du Canada et de l'ACFC.**

Le Programme va dans le sens de la priorité du gouvernement du Canada consistant à concevoir une stratégie nationale visant à renforcer la littératie financière des Canadiens. Dans le budget de 2011, le gouvernement du Canada a confirmé sa détermination à donner suite aux

recommandations du Groupe de travail sur la littératie financière au profit d'une stratégie nationale plus cohérente afin de mobiliser des initiatives partout au Canada pour améliorer les niveaux de littératie financière.

Les activités du Programme sont également harmonisées avec les principaux résultats stratégiques de l'ACFC, en particulier celui qui vise à aider les consommateurs de produits et services financiers à comprendre leurs droits et leurs responsabilités, et à prendre des décisions financières éclairées. Presque tous les représentants fédéraux et partenaires provinciaux et territoriaux (92 %) s'accordent pour dire que le Programme est en accord avec les priorités de l'ACFC.

Le Programme de littératie financière correspond aux rôles et aux responsabilités de l'ACFC, précisément en aidant cette dernière à remplir deux composantes de son mandat prévu par une loi : 1) sensibiliser les consommateurs aux obligations des institutions financières, et à toutes les questions liées à la protection des consommateurs, et 2) favoriser la compréhension des services financiers et des questions s'y rattachant. Le Programme est harmonisé avec les grands rôles et responsabilités du gouvernement fédéral. Dans le Plan d'action économique du Canada, la littératie financière est décrite comme un objectif à long terme et une responsabilité partagée qui exige que tous les partenaires travaillent en collaboration pour tirer profit des formidables efforts actuellement en cours partout au pays.

Rendement : Atteinte des résultats escomptés

- 4. Bien que le Programme de littératie financière contribue à l'atteinte des résultats stratégiques de l'ACFC, la progression est quelque peu restreinte par les ressources limitées consacrées aux activités de promotion et d'établissement de partenariats, et dans une moindre mesure, par des groupes cibles assez étroitement définis.**

Les progrès accomplis à ce jour sont largement attribuables au dévouement, à la souplesse et à la capacité du personnel de l'ACFC de créer des partenariats et d'établir des relations avec d'autres organisations, et à la grande qualité, au caractère exhaustif, à la convivialité et à la pertinence en fonction de l'âge, des documents. Parmi les principaux facteurs qui freinent la progression à ce jour, on peut mentionner les ressources disponibles limitées pour promouvoir les documents et favoriser leur adoption, la mesure dans laquelle les documents de littératie financière ont été intégrés aux programmes scolaires des provinces dans tout le Canada, et une sensibilisation toujours faible du public à l'importance de la littératie financière.

Bien que les intervenants clés aimeraient que la portée du Programme soit élargie pour inclure d'autres groupes cibles, la plupart semble dire que la priorité immédiate est de mettre l'accent sur le marketing des ressources existantes et l'accroissement du nombre d'enseignants, d'animateurs, d'élèves et d'apprenants participants.

- 5. Les résultats du sondage révèlent que le nombre d'élèves et d'apprenants qui utilisent les documents est beaucoup plus grand que le laissent entendre les données de l'ACFC.**

Les résultats du sondage indiquent que la plupart des enseignants utilisent les documents de La Zone pour enseigner aux élèves du secondaire, qu'au moins la moitié utilise les documents imprimés en plus des documents en ligne, et que la plupart utilise les documents plusieurs fois. En moyenne, 70 % des enseignants interrogés pensent continuer d'utiliser les documents (d'autres pourraient cesser de les utiliser parce qu'ils prennent leur retraite, n'enseignent plus le

cours ou souhaitent essayer une autre approche pour enseigner la littératie financière). La Zone doit continuellement attirer de nouveaux enseignants pour remplacer ceux qui partent et élargir la portée du Programme. Les données de l'ACFC révèlent une certaine baisse du nombre de nouveaux enseignants qui s'inscrivent à La Zone (d'environ 2 600 en 2010 à 1 400 en 2012). Bien que les données de l'ACFC indiquent qu'au moins 65 000 élèves ont suivi le programme La Zone jusqu'à maintenant, les données du sondage portent à croire que le nombre d'élèves est beaucoup plus grand, car ils sont nombreux à suivre des cours donnés par des enseignants qui n'ont pas enregistré de classe en ligne.

Les documents de Finances personnelles : notions de base sont surtout utilisés pour tenir des ateliers (et dans une moindre mesure pour donner des cours) dans des établissements d'enseignement et d'autres organisations. Les animateurs qui travaillent dans des établissements d'enseignement ont tendance à utiliser les documents moins souvent, mais ils les présentent à un plus grand nombre d'élèves à chaque fois, comparativement aux animateurs qui travaillent dans d'autres organisations. La plupart des animateurs interrogés ont dit avoir commandé des versions imprimées des documents, mais au moins un tiers a également utilisé la version en ligne. Dans l'ensemble, 70 % ont dit qu'ils continueraient d'utiliser les documents à l'avenir, et 29 % ont dit qu'ils continueraient peut-être à utiliser les documents de Finances personnelles : notions de base. Selon les données administratives de l'ACFC, le nombre de guides de l'animateur (qui pourrait être interprété comme étant le nombre d'animateurs) a légèrement baissé pour passer de 2 400 en 2011 à 2 000 en 2012. Les résultats du sondage portent à croire que le nombre de cahiers commandés à partir du site Web de l'ACFC est nettement inférieur au nombre de personnes auxquelles on a enseigné au moyen des documents de Finances personnelles : notions de base.

6. Les documents ont eu des effets sur les élèves et les apprenants.

Les élèves et les apprenants ont signalé que les documents leur avaient permis de mieux comprendre les concepts financiers de base et de renforcer leurs compétences financières et en gestion des finances personnelles. Selon la plupart des enseignants et des animateurs, les jeunes et les jeunes adultes ont pris davantage conscience de l'importance de la gestion financière, prennent des décisions mieux éclairées et surveillent davantage leur budget. Les élèves et les apprenants se sont aussi informés des outils et stratégies qu'ils peuvent utiliser pour les aider à gérer leurs finances et prendre des décisions financières avec plus d'assurance.

7. Le Programme de littératie financière de l'ACFC a, dans une certaine mesure, soulevé la discussion à l'échelle nationale quant à l'importance de l'éducation financière.

Au niveau national, le Programme de littératie financière de l'ACFC a suscité des conversations et rehaussé la sensibilisation dans les écoles, les collèges et les universités à propos de l'importance de la prise de décisions financières éclairées et judicieuses. Les intervenants clés, ainsi que les enseignants et les animateurs, ont donné de nombreux exemples des façons dont le Programme a favorisé la discussion entre les élèves, les administrateurs, les parents et les éducateurs.

Rendement : Conception et prestation

8. Les efforts de l'ACFC en matière de recherche et de consultation se sont traduits par des documents qui ont été bien accueillis par les enseignants et par le groupe cible. La

structure de Finances personnelles : notions de base est considérée comme plus souple et adaptable que celle de La Zone.

Les vastes travaux de recherche, les consultations et les examens des programmes existants que l'ACFC a menés ont fait la lumière sur les lacunes et les besoins du groupe cible et ont abouti à des documents efficaces. Les enseignants et les animateurs sont généralement très satisfaits, et précisent que les documents de littératie financière sont complets, utiles et adaptés aux besoins de leurs groupes cibles. Les deux ressources sont perçues comme étant utiles et bien documentées, mais la ressource Finances personnelles : notions de base est considérée comme plus souple et adaptable que La Zone.

Les documents sont bien accueillis par les élèves et les apprenants interrogés. Les sujets couverts dans La Zone étaient intéressants et utiles pour les élèves (70 %), le langage utilisé était simple et facile à comprendre (68 % des élèves), et les exemples et les histoires présentés tout au long des documents ont été utiles en aidant à comprendre les sujets couverts (57 % des élèves). Parmi les apprenants ayant assisté à Finances personnelles : notions de base, 95 % ont indiqué que l'atelier avait répondu à une partie ou la totalité de leurs besoins en matière d'apprentissage, 77 % ont reconnu que les sujets avaient répondu à leurs besoins en matière d'information financière, 59 % ont jugé utiles les exemples et les histoires utilisés dans les documents pour les aider à comprendre les sujets abordés, et 56 % ont trouvé que le langage utilisé était facile à comprendre. La grande majorité (90 %) ont dit qu'ils recommanderaient Finances personnelles : notions de base à d'autres.

9. Le Programme a particulièrement bien réussi à élaborer des outils et des ressources pour aider les enseignants et les animateurs à présenter le contenu des documents.

La moitié des enseignants et des animateurs ont dit utiliser les outils et les ressources de La Zone et de Finances personnelles : notions de base mis au point par l'ACFC pour les aider à présenter le contenu des documents. Les outils de La Zone les plus couramment utilisés étaient la version électronique ou papier du manuel de l'enseignant, les résultats d'apprentissage et le guide d'autoformation en ligne de l'enseignant ou la vidéo. Les outils et les ressources de Finances personnelles : notions de base les plus couramment utilisés par les animateurs étaient le cahier du participant et les diapositives de présentation. Les enseignants et les animateurs ont trouvé les outils très utiles (en leur attribuant un score moyen de 4,1 et de 4,4 respectivement, sur une échelle où 5 correspond à très utile). L'ensemble des outils, des ressources, de la formation et du soutien fournis par l'ACFC sont considérés comme particulièrement utiles pour les enseignants ayant reçu l'instruction d'enseigner la littératie financière pour la première fois.

10. Des efforts accrus en vue de créer des partenariats stratégiques seront primordiaux pour maintenir l'utilisation des documents.

Vu ses ressources limitées, le Programme a réussi à promouvoir les documents de manière économique. La plupart des provinces utilisent les documents, bien qu'à divers degrés. Les enseignants étoiles sont la composante la plus efficace et économique de la stratégie pour promouvoir les documents directement auprès des autres enseignants. Les intervenants clés et autres intéressés ont recommandé que l'ACFC devrait consacrer désormais ses efforts et ses ressources à la création de partenariats stratégiques avec les provinces, les conseils scolaires et les établissements d'enseignement, les collèges, les universités et les organisations communautaires. Il conviendrait d'élaborer des stratégies de promotion distinctes à l'intention des enseignants, des animateurs, des élèves et des apprenants.

Rendement : Efficience et économie

11. Le Programme a fait une utilisation efficiente de ses ressources limitées et a mobilisé efficacement ses ressources pour obtenir les résultats.

Le budget annuel de 2 millions de dollars alloué au Programme de littératie financière a été utilisé de manière efficiente pour mener des travaux de recherche, concevoir et élaborer les documents et les ressources de formation, mettre en œuvre les stratégies de promotion et de marketing, identifier des partenaires et créer des réseaux pour diffuser les documents et effectuer des activités continues de recherche et développement pour définir les besoins et les lacunes en matière de connaissances. Les intervenants clés s'accordent généralement pour dire que le Programme a accompli plus que prévu, compte tenu de ses ressources humaines et financières limitées et de l'existence récente de l'Agence et du Programme de littératie financière. Le personnel de l'ACFC a réussi de manière très efficace à mobiliser des ressources auprès de diverses sources; le Programme s'est fondé sur les ressources et la recherche existantes, adapté les documents en fonction des besoins du groupe cible, eu recours à des partenaires et des réseaux pour promouvoir et distribuer les documents, et fait appel aux enseignants étoiles pour mieux faire connaître les documents et en accroître l'utilisation.

B. PRINCIPALES RECOMMANDATIONS

Voici les principales recommandations découlant de l'évaluation :

1. Assurer un plus grand leadership d'envergure nationale à l'égard de la littératie financière.

L'ACFC est censée assumer davantage un rôle de leadership pour favoriser une meilleure compréhension de la littératie financière et collaborer avec d'autres intervenants, nationaux et provinciaux, pour coordonner les activités et accroître la sensibilisation à l'importance de la littératie financière auprès des Canadiens. Pour ce faire, il conviendrait que l'ACFC rehausse le profil de l'Agence et de son mandat, de ses objectifs, ainsi que de ses programmes et services éducatifs. Pour utiliser efficacement ses ressources limitées, l'ACFC devrait, du moins dans l'immédiat, s'occuper principalement d'assurer le leadership du point de vue de l'éducation liée à la littératie financière plutôt que d'élaborer du nouveau matériel.

2. Élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique national visant à promouvoir les documents et à en assurer l'utilisation continue.

Les constatations découlant de l'évaluation montrent que le nombre de nouveaux enseignants et animateurs qui s'inscrivent à l'ACFC a baissé en 2012. De plus, le degré d'utilisation des documents varie d'une province à l'autre, ainsi que la mesure dans laquelle les documents sont intégrés aux programmes scolaires. Pour maintenir la popularité et l'utilisation continues des documents à l'avenir, le Programme devra relever un certain nombre de défis dont l'absence de stratégies officielles pour intégrer davantage les documents de littératie financière aux programmes scolaires obligatoires des provinces, et les ressources limitées allouées aux stratégies exhaustives de marketing et de liaison externe et à la défense de la littératie financière.

3. Accroître la souplesse des documents pour pouvoir les adapter à divers contextes et niveaux de compétence du groupe cible.

En ce qui concerne l'amélioration des documents, on a laissé entendre qu'il fallait rendre La Zone plus souple et facile à adapter, pour les enseignants qui veulent l'utiliser pour aborder des sujets en particulier, et instaurer des stratégies novatrices pour mobiliser et inciter les élèves plus jeunes à apprendre. Les documents de Finances personnelles : notions de base pourraient traiter de sujets additionnels pour les apprenants adultes.

4. Mieux comprendre les tendances et la mesure dans laquelle les documents de littératie financière sont utilisés par divers groupes et dans divers contextes.

Il serait bon que l'ACFC axe ses activités de recherche et son évaluation future du Programme sur une meilleure compréhension de la mesure dans laquelle les enseignants et les animateurs utilisent le matériel ainsi que les tendances relatives à l'utilisation des documents. Dans le cadre des activités de recherche, il y aurait lieu d'élaborer des stratégies plus fiables pour évaluer le nombre d'élèves et d'apprenants auxquels on enseigne les finances au moyen des ressources de littératie financière de l'ACFC. Il est également proposé que l'ACFC poursuive ses travaux de recherche pour parvenir à mieux comprendre l'incidence de l'éducation et des programmes de littératie financière sur les comportements et les attitudes.

ANNEXES

ANNEXE I. LISTE DES OUVRAGES, DOCUMENTS ET SITES WEB EXAMINÉS

ABC Life Literacy Canada (29 octobre 2012). *Kids Want to Talk More About Money Management*. Tiré de : <http://abclifeliteracy.ca/kids-want-talk-more-about-money-management-0>

ABC Life Literacy Canada (avril 2010). *Submission to the Task Force on Financial Literacy*. Tiré de : <http://abclifeliteracy.ca/files/TaskForceSubmission.pdf>

Agence de la consommation en matière financière du Canada (2012). *Rapport annuel de l'ACFC 2011-2012*. Tiré de : http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ausujet/planificationImputab/annuelRapports/2011_2012/ar-fra.pdf

Agence de la consommation en matière financière du Canada (septembre 2008). *Aller de l'avant en matière de littératie financière*. Tiré de : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/etudessonages/VersSommetsConf/PDF/verssommets-fra.pdf>

Agence de la consommation en matière financière du Canada (2011). *L'avenir de l'éducation financière : Compte rendu de la conférence ACFC-OCDE sur la littératie financière 2011*. Tiré de : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/etudessonages/futuree/futureE-fra.pdf>

Alterna Savings and Credit Union Ltd. (27 avril 2010). *Submission to the Task Force on Financial Literacy*. Tiré de : http://www.coopscanada.coop/public_html/assets/firefly/files/files/Financial_literacy_Alterna.pdf

Arrowsmith, Stephen et Pignal, Jean (août 2009). *Initial Findings from the 2009 Canadian Financial Capability Survey: Working Paper*. Tiré de : <http://www.financialliteracyincanada.com/documents/consultation-2/report-E-new%20April%201-2011.pdf>

Association des banquiers canadiens (30 avril 2010). *Mémoire présenté au Groupe de travail sur la littératie financière*. http://www.cba.ca/contents/files/submissions/sub_20100429_taskforcefinlit_fr.pdf

Association des banquiers canadiens (2012). *VotreArgent*. Tiré de : http://votreargent.cba.ca/banks_financial_literacy/

Association des coopératives du Canada (12 mai 2010). *Submission to the Task Force on Financial Literacy*. Tiré de : http://www.coopscanada.coop/public_html/assets/firefly/files/files/Financial_Literacy_Task_Force_2.pdf

Atkinson, Adele et Messy, Flore-Anne (2012). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*. Documents de travail de l'OCDE sur la finance, l'assurance et les pensions privées No 15. Tiré de : <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5k9csfs90fr4.pdf?expires=1357665891&id=id&accname=guest&checksum=FE5F8D1AAA024EC579E452A6A0D825C3>

Autorités canadiennes en valeurs mobilières (2012). *Financial Fitness Challenge*. Tiré de : <http://www.financialfitnesschallenge.com/>

Autorité des marchés financiers (2012). *Tes Affaires*. Tiré de : http://tesaffaires.com/en/pense_epargne_agis/epargne/2_budget.asp

Banque de Montréal (2012). Littératie en matière financière. Tiré de : <http://www.bmo.com/accueil/a-propos-de-bmo/services-bancaires/responsabilite-societale/litteratie-en-matiere-financiere#>

Banque Royale du Canada (2012). *Introducing Learning Money with Leo for the iPad*. Tiré de : <http://www.rbcroyalbank.com/learning-money-with-leo/index.html>

Banque TD du Canada (2012). Money Lounge on Facebook. <https://www.tdcanadatrust.com/products-services/banking/student-life/student-index.jsp>
<https://www.facebook.com/TDMoneyLoungeCanada>

Bergengren Credit Union (2012). *NEFE Financial Literacy Program*. Tiré de :
<https://www.bergengrencu.com/Home/InOurCommunity/NEFEFinancialLiteracyProgram/>

Cakebread, Caroline (mai 2009). *L'éducation financière au Canada est-elle sur la bonne voie?* Commandé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Tiré de : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/ressources/etudessondages/fineducation/fineducation-1-fra.asp>

Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais (2012). L'École de l'argent. Tiré de :
<http://www.cjeo.qc.ca/francais/solutions/argent.php>

Centraide (2012). Financial Literacy Strategy. Tiré de :
<http://www.unitedwaytoronto.com/whatWeDo/FinancialLiteracy.php>

Centrale des caisses de crédit du Canada (décembre 2010). *Canadian Credit Union Scan of Financial Literacy Initiatives*. Tiré de : http://www.cucentral.ca/CUSR/ressources/financial%20scan_final_rv_dec.2010.pdf

Centre canadien pour l'éducation financière (2012). Boîte à outils d'animation du CCEF. Tiré de :
<http://www.theccfl.ca/Ressources/CCFL-Activities---Worksheets.aspx>

Centre canadien pour l'éducation financière (2012). Mon Économi. Tiré de :
<http://www.cfee.org/fr/reseconandme.shtml>

Citi Bank (2012). *Financial Education Curriculum*. Tiré de :
http://financialeducation.citi.com/citi/financialeducation/curriculum/kids_cd.htm

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique (octobre 2011). *National Report Card on Youth Financial Literacy*. Tiré de :
http://www.bcsc.bc.ca/uploadedFiles/news/publications/National_Youth_Survey_Full_Report-25-10-11.pdf

Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique (2012). *Financial Life Skills*. Tiré de :
<http://www.bcsc.bc.ca/Planning10/>

Commission des valeurs mobilières du Manitoba (2012). *Faites que ça compte*. Tiré de :
<http://www.makeitcountonline.ca/csa/parents/pdf/csa-make-it-count-parent-fra.pdf>

Desjardins (2012). *Caisse scolaire*. Tiré de :
http://www.desjardins.com/fr/particuliers/clienteles/enseignants/caisse_scolaire/index.jsp

Fondation canadienne d'éducation économique (2012). *Essential Skills and Financial Literacy: Exploring the Correlations, Compatibility, and Success Factors*. Préparé pour le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles (BACE), RHDC. Tiré de :
<http://www.cfee.org/en/pdf/CFEE%20Financial%20Literacy%20and%20Essential%20Skills%20-%20Final%20Report%20July%202012.pdf>

Fonds pour l'éducation des investisseurs (2009). *Youth Financial Literacy Landscape*. Tiré de :
<http://www.getsmarteraboutmoney.ca/en/research/documents/ief-youth-financial-literacy-landscape.pdf>

Fonds pour l'éducation des investisseurs (2012). Multimedia Ressources. Tiré de :
<http://getsmarteraboutmoney.ca/en/education-programs/for-teachers/curriculum-tools/multimedia-ressources/Pages/default.aspx#.UOS3FG9ZV5I>

Fonds pour l'éducation des investisseurs (2012). *Taking Stock in Your Future*. Tiré de :
<http://getsmarteraboutmoney.ca/en/education-programs/for-teachers/curriculum-tools/Taking-stock-in-your->

future/Pages/default.aspx#.UOSx7m9ZV5I

Gouvernement du Canada, Groupe de travail sur la littératie financière (septembre 2010). *Ce que nous avons entendu : un résumé des consultations publiques*. Tiré de :

<http://www.financialliteracyincanada.com/documents/Summary-of-Public-Consultations-eng.pdf>

Gouvernement du Canada, Groupe de travail sur la littératie financière (décembre 2010). *Les Canadiens et leur argent : Pour bâtir un avenir financier plus prometteur*. Tiré de : <http://financialliteracyincanada.com/pdf/les-canadiens-et-leur-argent-1-rapport-fra.pdf>

Gouvernement du Canada, Groupe de travail sur la littératie financière (2012). *Mandat*. Tiré de :

<http://www.financialliteracyincanada.com/mandate.html>

Gouvernement du Canada, Ministère des Finances (2007). *Créer un avantage canadien sur les marchés de capitaux mondiaux*. (p. 37-38). Tiré de : <http://www.budget.gc.ca/2007/pdf/bkcmf.pdf>

Gouvernement du Canada, Ministère des Finances (19 mars 2007). *Budget de 2007 : Viser un Canada plus fort, plus sécuritaire et meilleur*. Tiré de :

<http://www.budget.gc.ca/2007/pdf/paascf.pdf>

Gouvernement du Canada, Ministère des Finances (26 février 2008). *Budget de 2008: Un leadership responsable*. Tiré de : <http://www.budget.gc.ca/2008/pdf/brief-bref-fra.pdf>

Gouvernement du Canada, Ministère des Finances (27 janvier 2009). *Budget de 2009 : Plan d'action économique du Canada*. Tiré de : <http://www.budget.gc.ca/2009/pdf/budget-planbugetaire-fra.pdf>

Gouvernement du Canada, Ministère des Finances (6 juin 2011). *Budget de 2011 : Des impôts bas pour stimuler la croissance et l'emploi*. Tiré de : <http://www.budget.gc.ca/march-mars-2011/plan/Budget2011-fra.pdf>

Gouvernement du Canada (2012). *Ciblétudes*. Tiré de : <http://www.cibleludes.ca/fra/index.shtml>

Gouvernement du Canada, Ministère des Finances (août 2012). *Énoncé de politiques des ministres des finances de l'APEC – Littératie et éducation financières*. Tiré de : <http://www.fin.gc.ca/n12/12-101-fra.asp>

Gouvernement de l'Ontario (2010). *Un investissement judicieux : L'éducation à la littératie financière dans les écoles de l'Ontario*. Ministère de l'Éducation. Tiré de : http://www.edu.gov.on.ca/fre/Financial_Literacy_Fre.pdf

Gouvernement de l'Ontario (2011). *Littératie financière : Portée et enchaînement des attentes et contenus d'apprentissage Le curriculum de l'Ontario de la 4^e à la 8^e année*. Ministère de l'Éducation. Tiré de : <http://www.edu.gov.on.ca/fre/document/policy/FinLitGr4to8Fr.pdf>

Gouvernement de l'Ontario, Ministère de l'Éducation (2011). *Littératie financière : Portée et enchaînement des attentes et contenus d'apprentissage Le curriculum de l'Ontario de la 9^e à la 12^e année*. Tiré de : <http://www.edu.gov.on.ca/fre/document/policy/FinLitGr9to12Fr.pdf>

ING Direct (21 septembre 2009). *“Parents more prepared to talk to their kids about sex, drugs and alcohol...than money”*. Tiré de :

http://www.ingdirect.ca/en/aboutus/whoweare/whatwereupto/PR_2009-09-21.html

ING Direct (2012). *Planet Orange*. Tiré de : <http://www.orangekids.com/>

Jeunes entreprises du Canada (2012). *Keep Your Balance*. Tiré de : <http://jacan.org/news/junior-achievement-launches-online-tool-help-students-build-financial-literacy-knowledge>

McKormick, Martha Henn (2009). *The Effectiveness of Youth Financial Education: A Review of the Literature*. Association for Financial Counseling and Planning Education. Tiré de : http://www.afcpe.org/assets/pdf/martha_henn_mccormick.pdf

Momentum Community Economic Development Society (2012). *Money Management*. Tiré de : <http://www.momentum.org/>

OCDE. *PISA 2012 Financial Literacy Assessment Framework*. (avril 2012). Tiré de : <http://www.oecd.org/pisa/pisaproducts/46962580.pdf>

Partners for Youth (mars 2011). *Project: Training and Delivery of 'The City- A Financial Life Skills Resource'*. Rapport final présenté à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Robson, Jennifer. Commandé par le Centre canadien pour l'éducation financière (novembre 2012) *The Case for Financial Literacy: Assessing the Effects of Financial Literacy Interventions for Low Income and Vulnerable Groups in Canada*. Tiré de : <http://theccfl.ca/CCFL/media/CCFL-Library/PDF/The-Case-for-Financial-Literacy-EN.pdf>

Social and Enterprise Development Initiatives. *Delivery Models for Financial Literacy Interventions: A Case Study Approach*. Tiré de : <http://www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Reports/FINAL%20case%20studies%20English.pdf>

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) (printemps 2008). *Delivery Models for Financial Literacy Interventions: A Case Study Approach*. Tiré de : <http://www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Reports/FINAL%20case%20studies%20English.pdf>

Social Enterprise Development Initiatives (2009). *Delivery Models for Financial Literacy Interventions*. Tiré de : <http://www.sedi.org/DataRegV2-unified/sedi-Reports/FINAL%20case%20studies%20English.pdf>

St. Christopher House (2012). *Financial Advocacy and Problem Solving*. Tiré de : <http://www.stchrisshouse.org/adults/financial-advocacy/>

Statistique Canada (2009). *Enquête canadienne sur les capacités financières de 2009*. Tiré de : http://www23.statcan.gc.ca/imdb/p2SV_f.pl?Function=getSurvey&SDDS=5159&lang=en&db=imdb&adm=8&dis=2

Supporting Employment and Economic Development (SEED) (2012) *Manage Your Money Workshops*. Tiré de : <http://seedwinnipeg.ca/programs/detail/manage-your-money-workshops>

Vancity (2012). *Dollar\$ with \$ense*. Tiré de : <https://www.vancity.com/MyCommunity/OurChangeProductsAndServices/FinancialLiteracyAndBasicBanking/>

Vancity (2012). *Money Skills*. Tiré de : <https://www.vancity.com/MyCommunity/OurChangeProductsAndServices/FinancialLiteracyAndBasicBanking/>

Vancity (2012). *Youth Credit Union*. Tiré de : <https://www.vancity.com/MyCommunity/OurChangeProductsAndServices/FinancialLiteracyAndBasicBanking/SavingsAndInvestments/YouthCreditUnionProgram/>

VISA (2012). *Choix et décisions : Prendre sa vie financière en main*. Connaissances financières pratiques : Canada. Tiré de : <http://practicalmoneyskills.ca/fr/>

Wilson, Karen (31 mars 2010). *Examen de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, "The City", a financial life skills resource, suitability for use with youth at risk*.

ANNEXE II. GUIDE D'ENTREVUE POUR LES INTERVENANTS CLÉS

Bonjour/bonsoir, mon nom est _____ et j'appelle de la part de Ference Weicker & Company, un cabinet d'experts-conseils en gestion. Notre cabinet, Ference Weicker & Co. a été engagé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour mener une évaluation de son Programme de littératie financière. L'objectif du Programme et de son matériel éducatif est d'aider les jeunes et les jeunes adultes à acquérir des connaissances et des compétences afin qu'ils puissent prendre des décisions financières mieux éclairées. Aux fins de cette évaluation et de cette entrevue, les termes Programme de littératie financière, ou le Programme, correspondent à l'ensemble des activités qui font parties du Programme de littératie financière de l'ACFC, telles que le développement de matériel, le renforcement des capacités, la promotion et la diffusion, le développement de partenariats et la recherche.

L'évaluation portera sur la pertinence du Programme de littératie financière (ci-après dénommé le Programme) et sur son rendement sur le plan de l'efficacité, l'efficience et l'économie. Dans le cadre de l'évaluation, nous menons des entrevues avec des individus qui ont été impliqués dans le Programme pour obtenir leur opinion à ce sujet.

Les renseignements sont recueillis uniquement pour l'évaluation et aucune décision d'ordre administratif concernant des personnes ou des organisations ne sera prise à l'issue de cette étude. Les commentaires formulés ne seront pas attribués à quelconque personne dans des rapports découlant de cette étude ou des documents fournis à l'ACFC. L'ACFC ne recevra les résultats finals de l'étude que sous la forme d'un rapport contenant une information globale anonyme.

COORDONÉES

Nom	
Organisation	
Poste	
Province/Territoire	
Numéro de téléphone	

A. IMPLICATION DANS L'ÉDUCATION FINANCIÈRE

1. Quel est votre rôle en matière d'éducation financière?

2. Depuis combien de temps avez-vous été impliqué dans ce rôle?

_____ Ans/Mois

3. De quelle façon avez-vous été impliqué dans le Programme de littératie financière de l'ACFC? (Le mot Programme comprend toutes les activités qui font partie du Programme de littératie financière de l'ACFC telles que le développement de matériel, le renforcement des capacités, la promotion et la diffusion, le développement de partenariats et la recherche)?

4. Avez-vous été impliqué dans d'autres programmes d'éducation financière?

- Oui Non Ne sait pas

4a. (Si oui) Quels programmes? _____

5. Connaissez-vous d'autres programmes d'éducation financière ayant des objectifs similaires?

- Oui Non Ne sait pas

5a. (Si oui) Quels programmes? (Veuillez indiquer si ces programmes opèrent au niveau national, international, provincial, sont livrés par des organismes du secteur privé ou communautaires, etc.)?

6. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout familier, 3 à quelque peu familier, et 5 à très familier, dans quelle mesure êtes-vous familier avec le matériel et les ressources de littératie financière de l'ACFC?

Pas du tout		Quelque peu		Très familier	
1	2	3	4	5	s.o.

B. BESOIN ET PERTINENCE

1. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout besoin, 3 à un certain besoin, et 5 à un besoin important, dans quelle mesure selon vous y a-t-il un besoin pour le matériel éducatif en littératie financière tel que La Zone et Finances personnelles : notions de base?

Pas du tout		Un certain besoin		Un besoin important	
1	2	3	4	5	s.o.

1a. Veuillez expliquer: _____

2. À votre avis, y a-t-il un public en particulier qui aurait un besoin plus marqué d'éducation en littératie financière?
 Oui Non Ne sait pas

2a. (si oui) Quel public? _____

3. À votre avis, le Programme de littératie financière de l'ACFC chevauche-t-il ou duplique-t-il d'autres programmes d'éducation financière? (Le mot Programme comprend toutes les activités qui font partie du Programme de littératie financière de l'ACFC telles que le développement de matériel, le renforcement des capacités, la promotion et la diffusion, le développement de partenariats et la recherche)
 Oui Quelque peu Non Ne sait pas

3a. (si oui ou quelque peu) De quelle façon chevauche-t-il ou duplique-t-il ces autres programmes?

3b. (si non) Comment le programme de littératie financière de l'ACFC diffère-t-il de ces autres programmes?

4. Selon vous, quels sont les besoins les plus pressants chez les jeunes et les jeunes adultes concernant la littératie financière? _____

5. Diriez-vous que le besoin en matière de littératie financière chez les jeunes et les jeunes adultes a augmenté, demeuré à peu près le même ou diminué dans les dernières quatre années?

- Augmenté
- Demeuré à peu près le même
- Diminué
- Incertain

5a. Veuillez expliquer: _____

6. Selon vous, quelles sont les lacunes qui existent dans les ressources éducatives en littératie financière actuellement offertes aux élèves ou aux jeunes adultes dans votre domaine d'activité? _____

7. Le cas échéant, quelles stratégies utilisées pour mesurer les lacunes dans les besoins de programmation et de littératie financière de divers groupes cibles connaissez-vous? _____

8. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à une certaine mesure et 5 à une grande mesure, dans quelle mesure pensez-vous que le matériel de La Zone et de Finances personnelles: notions de base peuvent combler ces lacunes dans les connaissances financières?

Dans quelle mesure pensez-vous que le matériel de La Zone et de Finances personnelles: notions de base peuvent combler ces lacunes dans les connaissances financières	Mesure dans laquelle La Zone et Finances personnelles: notions de base combler ces lacunes dans les connaissances financières					
	Pas du tout		Dans une certaine mesure		Dans une Grande mesure	Ne sait pas
	1	2	3	4	5	
La Zone	1	2	3	4	5	Ne sait pas
Veuillez expliquer:						
Finances personnelles: notions de base	1	2	3	4	5	Ne sait pas

Dans quelle mesure pensez-vous que le matériel de La Zone et de Finances personnelles: notions de base peuvent combler ces lacunes dans les connaissances financières	Mesure dans laquelle La Zone et Finances personnelles: notions de base comblient ces lacunes dans les connaissances financières					
	Pas du tout		Dans une certaine mesure		Dans une Grande mesure	Ne sait pas
	1	2	3	4	5	
Veuillez expliquer:						

C. CONFORMITÉ AUX PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT (REPRÉSENTANTS FÉDÉRAUX ET PROVINCIAUX SEULEMENT)

- 1a. Le Programme de littératie financière de l'ACFC s'accorde-t-il aux priorités du Gouvernement du Canada?
- 1b. Le programme s'accorde-t-il aux priorités de l'ACFC?
 (Le mot Programme comprend toutes les activités qui font partie du Programme de littératie financière de l'ACFC telles que le développement de matériel, le renforcement des capacités, la promotion et la diffusion, le développement de partenariats et la recherche)

Le Programme s'accorde-t-il aux priorités:		Oui	Quelque peu	Non	Ne sait pas/Incertain
a	Du Gouvernement du Canada?	Oui	Quelque peu	Non	Ne sait pas
Comment ces priorités s'accordent-elles? Comment ces priorités ne s'accordent-elles pas?					
b	De l'ACFC?	Oui	Quelque peu	Non	Ne sait pas
Comment ces priorités s'accordent-elles? Comment ces priorités ne s'accordent-elles pas?					

2. Le Programme est-il aligné avec les rôles et responsabilités du gouvernement fédéral?
 Oui Quelque peu Non Incertain/Ne sait pas

2a. Dans quel sens le Programme est-il aligné ou pas aligné? _____

D. PORTÉE DU PROGRAMME

1. **Le résultat stratégique de l'ACFC est d'aider les consommateurs financiers à prendre de décisions financières plus éclairées. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout réussi, 3 à quelque peu réussi et 5 à tout à fait réussi, dans quelle mesure pensez-vous que le Programme a réussi à contribuer à la réalisation de ce résultat?** (Le mot Programme comprend toutes les activités qui font partie du Programme de littératie financière de l'ACFC telles que le développement de matériel, le renforcement des capacités, la promotion et la diffusion, le développement de partenariats et la recherche)

Pas du tout		Quelque peu		Tout à fait réussi	
1	2	3	4	5	s.o.

2. **Quels sont les facteurs qui favorisent ou qui entravent le succès du Programme dans la réalisation de ce résultat?**

3. **La Zone et Finances personnelles: notions de base visent à fournir de l'information financière de base aux jeunes et aux jeunes adultes. À votre avis, est-ce que l'objet et la portée actuelle du Programme de littératie financière sont suffisants pour aider l'ACFC à atteindre son résultat stratégique?**

- Oui Quelque peu Non Ne sait pas

3a. **Veillez expliquer.** _____

4. **À votre avis, l'objet et la portée actuelle du Programme de littératie financière devraient-ils être étendus?**

- Oui Non Ne sait pas

4a. **En ce qui a trait aux activités du programme, quels domaines ou quelles lacunes le Programme de littératie financière de l'ACFC devrait-il adresser?** _____

E. CONCEPTION ET PRESTATION DU PROGRAMME

1. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout réussi, 3 à quelque peu réussi, et 5 à tout à fait réussi, dans quelle mesure le Programme de littératie financière de l'ACFC a-t-il réussi en termes de :

Dans quelle mesure le Programme de littératie financière de l'ACFC a-t-il réussi en termes de :		Niveau de succès à ce jour					Ne sait pas
		Pas du tout		Quelque peu		Tout à fait réussi	
		1	2	3	4	5	
a	Développer des outils et des services efficaces pour aider les enseignants et les animateurs à présenter le matériel (p. ex. la formation pour les enseignants, séminaires, les diapositives, tutoriels, etc.)	1	2	3	4	5	Ne sait pas
Veuillez expliquer: (si 3 ou plus) Quels outils ou quels services ont été particulièrement utiles pour aider les enseignants et les animateurs à présenter le matériel de La Zone et de Finances Personnelles : notions de base?							
b	Accroître la compréhension du niveau de littératie financière les lacunes et les besoins du groupe cible identifié?	1	2	3	4	5	Ne sait pas
Pouvez-vous donner des exemples de recherche ou des stratégies utilisées par l'ACFC pour identifier les besoins et les lacunes en littératie financière? Dans quelle mesure ces connaissances ont été incorporées par l'ACFC dans le développement de leurs stratégies d'éducation financière?							
c	Impliquer des partenaires dans le développement et la livraison des matériaux éducatifs en littératie financière?	1	2	3	4	5	Ne sait pas
(si 3 ou plus) Quels nouveaux partenariats ont été développés? Avez-vous des recommandations pour améliorer la participation et la collaboration?							
d	Développer des stratégies efficaces de sensibilisation et de promotion?	1	2	3	4	5	Ne sait pas
(si 3 ou plus) Quelles stratégies ont été particulièrement efficaces pour accroître la sensibilisation au Programme et son matériel éducatif? Avez-vous des recommandations pour accroître la sensibilisation et l'utilisation du matériel?							

F. INCIDENCE DU PROGRAMME

1. Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à aucune incidence dans ce domaine, 3 à quelque peu d'incidence et 5 à une incidence majeure, dans quelle mesure croyez-vous que le matériel aura-t-il une incidence en termes de :

Dans quelle mesure croyez-vous que le matériel aura-t-il une incidence en termes de :		Notation de l'incidence					Ne sait pas
		Aucune incidence		Quelque peu d'incidence		Incidence majeure	
		1	2	3	4	5	
a	Accroître les connaissances de base des jeunes et des jeunes adultes sur les produits et les services financiers?	1	2	3	4	5	Ne sait pas
Selon vous, quels sujets concernant les finances sont les plus pertinents pour les jeunes et les jeunes adultes?							
b	Améliorer les compétences des jeunes et des jeunes adultes au sujet des questions financières (p. ex. établissement d'un budget, vivre selon ses moyens, crédit et gestion de la dette, protection contre le vol d'identité)?	1	2	3	4	5	Ne sait pas
Veuillez expliquer:							
c	Aider les jeunes et les jeunes adultes à comprendre leur propre comportement financier?	1	2	3	4	5	Ne sait pas
Veuillez expliquer:							
d	Aider les jeunes et les jeunes adultes à changer leur comportement (p. ex. élaborer des plans budgétaires, planification financière)?	1	2	3	4	5	Ne sait pas
Veuillez donner des exemples:							

- 3. **Comment le Programme pourrait-il mieux utiliser ses ressources (p. ex. ressources humaines et financières, réseaux de partenariats)?** _____

- 4. **Y a-t-il d'autres stratégies dans la conception et la prestation du Programme qui pourraient rendre le Programme plus efficace et économique?** _____

- 5. **Quelles sont les leçons à retenir en termes de conception et de prestation des Programmes de littératie financière?** _____

- 6. **Avez-vous d'autres recommandations à faire pour améliorer le Programme de littératie financière de l'ACFC?** _____

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION!

ANNEXE III. SONDAGE AUPRÈS DES ENSEIGNANTS ET DES ANIMATEURS

Bienvenue à l'évaluation du Programme de littératie financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (La Zone et Finances personnelles : notions de base). Nous vous remercions de prendre le temps d'y participer. Votre contribution est très importante pour nous aider à améliorer le Programme. Les renseignements que vous fournirez dans ce questionnaire sont confidentiels et seront utilisés uniquement aux fins de l'évaluation. Aucun commentaire ne sera attribué à une personne en particulier dans aucun des rapports qui découleront de cette étude. Le questionnaire vous prendra environ de 15 à 20 minutes à remplir selon votre participation au Programme.

Si vous avez des questions concernant ce questionnaire ou cette évaluation, n'hésitez pas à communiquer avec Slavica Stevanovic, à Ference Weicker & Co à l'adresse slavica.stevanovic@fwco.com ou avec Katia Nadeau à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada à l'adresse : katia.nadeau@fcac-acfc.gc.ca.

A. ANTÉCÉDENTS ET UTILISATION DU MATÉRIEL (TOUS LES UTILISATEURS)

1. (question d'identification) **Vous êtes:**

- Un enseignant
- Un animateur/instructeur

2. **Dans quel type d'organisation travaillez-vous?**

- École secondaire
- Collège ou université
- Institution financière
- Organisation gouvernementale
- Organisation communautaire
- Entreprise privée
- Autre (veuillez préciser _____)

3. (obligatoire) **Quels documents d'éducation financière avez-vous utilisés?**

(Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)	Enseignants/Animateurs
<input type="checkbox"/> La Zone	<p>3a. Comment avez-vous eu connaissance de La Zone? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Journaux/Médias <input type="checkbox"/> Bulletins <input type="checkbox"/> Bouche à oreille (collègue, superviseurs, ami ou famille) <input type="checkbox"/> Le site Web de l'ACFC <input type="checkbox"/> D'autres sources en ligne <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser (_____) <p style="text-align: center;">(ALLEZ À LA QUESTION 4)</p>

(Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)	Enseignants/Animateurs
<input type="checkbox"/> Finances personnelles : notions de base	<p>3b. Comment avez-vous eu connaissance de Finances personnelles : notions de base? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Journaux/Médias <input type="checkbox"/> Bulletins <input type="checkbox"/> Bouche à oreille (collègue, superviseurs, ami ou famille) <input type="checkbox"/> Le site Web de l'ACFC <input type="checkbox"/> D'autres sources en ligne <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser (_____) <p style="text-align: center;">(ALLEZ À LA QUESTION 5)</p>
<input type="checkbox"/> Aucun, je me suis seulement inscrit sur La Zone ou consulté le matériel en ligne	<p>3c. Comment avez-vous eu connaissance de La Zone ou de Finances personnelles : notions de base? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Journaux/Médias <input type="checkbox"/> Bulletins <input type="checkbox"/> Bouche à oreille (collègue, superviseurs, ami ou famille) <input type="checkbox"/> Le site Web de l'ACFC <input type="checkbox"/> D'autres sources en ligne <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) <input type="checkbox"/> Autre, veuillez préciser (_____) <p>3d. Pourquoi vous n'avez pas utilisé le matériel?</p> <p>_____</p>

4. Avez-vous l'intention d'utiliser le matériel dans l'avenir?

- Oui Peut-être Non

(si oui ou peut-être, allez à la question 5)

4a. (Si non) Pourquoi pas?

5. Quel est votre groupe cible principal? (Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)

- Les élèves de l'école secondaire (_____ année)
- Les étudiants au collège ou à l'université
- Les nouveaux arrivants
- Les Autochtones

- Les jeunes adultes
- Les jeunes à risque
- Le grand public
- Autres groupes spécifiques _____

(SI N'A PAS UTILISÉ LE MATÉRIEL, PASSEZ À B1)

6. (Si vous avez choisi La Zone **et** Finances personnelles : notions de base), **Veillez choisir le programme que vous connaissez le mieux et dont vous aimeriez discuter :**

- La Zone
- Finances personnelles : notions de base

7. (Si vous avez choisi La Zone **ou** Finances personnelles : notions de base) **Veillez indiquer comment vous avez utilisé le matériel de La Zone ou de Finances personnelles : notions de base** (Veillez cocher toutes les réponses pertinentes).

L'enseignement des cours au secondaire, Quel cours?

- 7a.
- Mathématiques
 - Préparation à la vie personnelle et professionnelle
 - Planning 10
 - Cours d'exploration de carrière
 - Affaires/Entrepreneuriat
 - Économie domestique
 - Études sociales
 - Finances personnelles
 - Autre _____

L'enseignement d'un cours communautaire ou universitaire

7b. Veillez indiquer quel ou quels cours : _____

L'animation des ateliers, Veuillez préciser :

- 7c.
- Dans votre lieu de travail
 - Dans des organisations communautaires
 - Dans des établissements d'enseignement
 - Des ateliers publics
 - Autre _____

8. **Veillez indiquer quand et avec quelle fréquence vous avez utilisé La Zone ou Finances personnelles : notions de base.**

Réponse	
Quand avez-vous utilisé le matériel pour la première fois? (mois et année, MM-AA)	
Environ combien de fois avez-vous utilisé le matériel?	

Réponse	
Au total, combien d'élèves ou d'apprenants ont participé à vos cours ou vos ateliers?	

8a. (Si vous avez choisi La Zone) **Avez-vous utilisé le matériel en ligne de La Zone ou avez-vous demandé une copie papier?**

(Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)

- J'ai utilisé **la version en ligne de La Zone** (p. ex., en vous inscrivant sur La Zone et en vous connectant à votre compte en ligne)
- J'ai demandé une **copie papier de La Zone**
- J'ai utilisé à la fois la version en ligne et une copie papier du matériel

8b. (Si vous avez choisi Finances personnelles : notions de base) **Avez-vous utilisé le matériel en ligne de Finances personnelles : notions de base ou avez-vous demandé une copie papier?**

(Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)

- J'ai utilisé **la version en ligne du matériel de Finances personnelles : notions de base** (p. ex., en consultant la version en ligne de Finances personnelles : notions de base)
- J'ai demandé **une copie papier du matériel de Finances personnelles: notions de base**
- J'ai utilisé à la fois la version en ligne et une copie papier du matériel

9. **Avez-vous été impliqué dans la conception ou l'enseignement de la littératie financière outre La Zone ou Finances personnelles: notions de base?**

- Oui Non Ne sais pas/Pas de réponse

(SI NON OU NE SAIS PAS ALLEZ À LA SECTION B)

9a. **Veillez expliquer.** _____

9b. **Le matériel et les activités de littératie financière de l'ACFC chevauchent-ils ou dupliquent-ils d'autres programmes d'éducation financière (c'est-à-dire, d'autres matériaux éducatifs produits, d'autres activités de renforcement des capacités en matière d'éducation financière) ?**

- Oui En quelque sorte Non Ne sais pas/Pas de réponse

9c. (Si oui ou en quelque sorte) **De quelle manière chevauchent-ils ou dupliquent-ils ces autres programmes?** _____

9d. (Si non) Selon vous, de quelle manière les programmes de littératie financière offerts par l'ACFC se distinguent-ils de ces autres programmes? _____

B. SATISFACTION AVEC LE MATÉRIEL ÉDUCATIF ET LES OUTILS

1. Avez-vous utilisé des outils ou des services élaborés par l'ACFC pour vous aider à présenter le matériel?

- Oui Non Ne sais pas/Pas de réponse

(SI NON, ALLEZ À LA QUESTION 4 OU SI VOUS N'AVEZ PAS UTILISÉ LE MATÉRIEL, METTEZ FIN AU SONDAGE)

1a. (Si oui) Quel type d'outils ou de services avez-vous utilisés pour présenter La Zone?

(Veuillez cocher tous les outils utilisés)

- Guide autodirigée en ligne de formation à l'enseignement de La Zone (vidéo)
- Formation de la Zone par webinaire
- Formation de la Zone par atelier
- Manuel de l'instructeur de La Zone (en ligne ou copie papier)
- Les résultats d'apprentissage de La Zone
- Soutien aux professeurs étoiles de La Zone
- Soutien technique de La Zone (en direct, FAQ)
- Autre (veuillez préciser _____)

1b. (Si oui) Quel type d'outils ou de services avez-vous utilisés pour présenter Finances personnelles : notions de base?

(Veuillez cocher tous les outils utilisés)

- Manuels de Finances personnelles : notions de base (le guide de l'animateur et manuel des participants)
- Les diapositives de présentation de Finances personnelles : notions de base
- Autre (veuillez préciser _____)

2. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à très utile, dans quelle mesure l'information fournie durant la formation, dans les outils ou dans les services a-t-elle été utile pour vous aider à mieux comprendre et à mieux présenter le matériel?

Pas du tout		Quelque peu		Très utile	
1	2	3	4	5	S.O.

2a. Quelles informations ou quels outils ont été particulièrement utiles pour vous aider à présenter le matériel de La Zone ou de Finances personnelles : notions de base?

2b. Quelles informations ou quels outils n'ont pas été particulièrement utiles pour vous aider à présenter le matériel de La Zone ou de Finances personnelles : notions de base? _____

2c. Quels changements, le cas échéant, porteriez-vous à la formation ou aux outils et ressources mis au point par l'ACFC pour aider les enseignants et les animateurs tels que vous à présenter le matériel de littératie financière (p. ex., le type d'information comprise dans la formation, endroit, exemples, aspect et convivialité du site Web)? _____

3. Dans l'ensemble, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout satisfait, 3 à quelque peu satisfait et 5 à très satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du matériel de littératie financière (La Zone, Finances personnelles : notions de base créés par l'ACFC)?

Pas du tout		Quelque peu		Très satisfait	
1	2	3	4	5	S.O.

3a. Veuillez expliquer. _____

3b. Recommanderiez-vous le matériel éducatif sur la littératie financière que vous avez-utilisé (La Zone ou Finances personnelles : notions de base) à d'autres?

- Oui Peut-être Non Ne sais pas/Pas de réponse

3c. (Si non ou peut-être) Pourquoi? _____

3d. (Si oui) À qui recommanderiez-vous d'utiliser le matériel? _____

C. INCIDENCE DE LA ZONE ET DE FINANCES PERSONNELLES : NOTIONS DE BASE

1a. (si vous avez choisi le matériel La Zone) Veuillez noter chaque sujet de La Zone selon les besoins de votre groupe cible identifié, sur une échelle de 1 à 5, où 5 est le plus utile et 1 est le moins utile.

La Zone							
Sujets		Pas du tout utile		Quelque peu utile		Très utile	
		1	2	3	4	5	s.o.
a	Pré-évaluation	1	2	3	4	5	s.o.
b	Rappel à la réalité sur le mode de vie	1	2	3	4	5	s.o.
c	Besoins, désirs et priorités	1	2	3	4	5	s.o.
d	Revenus, dépenses et budgets	1	2	3	4	5	s.o.
e	Épargne et services bancaires	1	2	3	4	5	s.o.
f	Crédit et endettement	1	2	3	4	5	s.o.
g	Assurances	1	2	3	4	5	s.o.
h	Placements	1	2	3	4	5	s.o.
i	Mon plan financier	1	2	3	4	5	s.o.
j	Evaluation sommative	1	2	3	4	5	s.o.

1b. (si vous avez choisi le matériel de Finances Personnelles : notions de base) **Veillez noter chaque sujet de Finances personnelles selon les besoins de votre groupe cible identifié, sur une échelle de 1 à 5, où 5 est le plus utile et 1 est le moins utile.**

Finances personnelles : notions de base							
Sujets		Pas du tout utile		Quelque peu utile		Très utile	
		1	2	3	4	5	s.o.
a.	Établir un budget	1	2	3	4	5	s.o.
b.	Gérez vos dépenses	1	2	3	4	5	s.o.
c.	Crédit et gestion de la dette	1	2	3	4	5	s.o.
d.	Épargne et placements	1	2	3	4	5	s.o.
e.	Planification financière	1	2	3	4	5	s.o.
f.	Protection financière	1	2	3	4	5	s.o.

2. **Quels autres sujets concernant la littératie financière souhaiteriez-vous inclure dans le matériel?** _____

3a. (Si vous avez choisi le matériel de La Zone) **Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à une incidence majeure, dans quelle mesure l'enseignement du matériel de La Zone a-t-il eu une incidence sur le groupe cible identifié en termes de :**

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à une incidence majeure, dans quelle mesure selon vous l'enseignement du matériel de La Zone a-t-il eu une incidence sur votre groupe cible identifié en termes de :		Notation sur une échelle de 1 à 5					
		Pas du tout		Quelque peu		Incidence majeure	
		1	2	3	4	5	s.o.
a.	Accroître les connaissances de base de votre groupe cible identifié sur les produits et les services financiers?	1	2	3	4	5	s.o.
b.	Améliorer les compétences de votre groupe cible identifié pour traiter les questions financières (p. ex., poser des questions appropriées, comprendre les risques, protection contre le vol d'identité)?	1	2	3	4	5	s.o.
c.	Aider votre groupe cible identifié à comprendre leur propre comportement financier?	1	2	3	4	5	s.o.

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à une incidence majeure, dans quelle mesure selon vous l'enseignement du matériel de La Zone a-t-il eu une incidence sur votre groupe cible identifié en termes de :		Notation sur une échelle de 1 à 5					
		Pas du tout		Quelque peu		Incidence majeure	
		1	2	3	4	5	s.o.
d	Aider votre groupe cible identifié à changer leur comportement (p. ex., élaborer des plans budgétaires, changer les habitudes de dépense)?	1	2	3	4	5	s.o.
e	Aider votre groupe cible identifié à prendre de meilleures décisions financières?	1	2	3	4	5	s.o.
<p>Si vous avez donné une note de 3 ou plus à un des énoncés ci-dessus, pouvez-vous donner des exemples de la façon dont vous pensez que le matériel a eu une incidence sur votre groupe cible identifié?</p> <p>Si vous avez donné une note inférieure à 3 à un des énoncés ci-dessus, veuillez expliquer pourquoi vous pensez que le matériel n'a eu aucune incidence sur votre groupe cible identifié</p>							

3b. (Si vous avez choisi le matériel de Finances personnelles: notions de base) **Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à une incidence majeure, dans quelle mesure l'enseignement du matériel de Finances personnelles : notions de base a-t-il eu une incidence sur votre groupe cible identifié en termes de :**

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à une incidence majeure, dans quelle mesure selon vous l'enseignement du matériel de Finances personnelles : notions de base a-t-il eu une incidence sur votre groupe cible identifié en termes de :		Notation sur une échelle de 1 à 5					
		Pas du tout		Quelque peu		Incidence majeure	
		1	2	3	4	5	s.o.
a	Accroître les connaissances de base de votre groupe cible identifié sur les produits et les services financiers?	1	2	3	4	5	s.o.
b	Améliorer les compétences de votre groupe cible identifié pour traiter les questions financières (p. ex., poser des questions appropriées, comprendre les risques, protection contre le vol d'identité)?	1	2	3	4	5	s.o.
c	Aider votre groupe cible identifié à comprendre leur propre comportement financier?	1	2	3	4	5	s.o.
d	Aider votre groupe cible identifié à changer leur comportement (p. ex., élaborer des plans budgétaires, changer les habitudes de dépense)?	1	2	3	4	5	s.o.
e	Aider votre groupe cible identifié à prendre de meilleures décisions financières?	1	2	3	4	5	s.o.

Sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout, 3 à quelque peu et 5 à une incidence majeure, dans quelle mesure selon vous l'enseignement du matériel de Finances personnelles : notions de base a-t-il eu une incidence sur votre groupe cible identifié en termes de :	Notation sur une échelle de 1 à 5					
	Pas du tout		Quelque peu		Incidence majeure	
	1	2	3	4	5	s.o.
Si vous avez donné une note de 3 ou plus à un des énoncés ci-dessus pouvez-vous donner des exemples de la façon dont vous pensez que le matériel a eu une incidence sur votre groupe cible identifié?						
Si vous avez donné une note inférieur à 3 à un des énoncées ci-dessus, veuillez expliquer pourquoi vous pensez que le matériel n'a eu aucune incidence sur votre groupe cible identifié.						

4. Selon vous, quels autres incidences le matériel a-t-il eu sur les jeunes et les jeunes adultes ou votre groupe cible identifié? _____
- _____
- _____
- _____

D. RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS

1. L'objectif du Programme de Littératie financière de l'ACFC est d'aider les jeunes et les jeunes adultes à acquérir des connaissances et des compétences afin qu'ils puissent prendre des décisions financières plus éclairées. (Aux fins de cette question et des deux questions suivantes, le mot Programme comprend toutes les activités qui font partie du Programme de Littératie financière de l'ACFC telles que le développement du matériel, le renforcement des capacités, la promotion et la diffusion, le développement de partenariats et la recherche)

À votre avis, sur une échelle de 1 à 5, où 1 correspond à pas du tout réussi, 3 à quelque peu réussi et 5 à très bien réussi, dans quelle mesure le Programme a-t-il réussi dans la réalisation de cet objectif

Pas du tout		Quelque peu		Très bien réussi	
1	2	3	4	5	S.O.

2. Quels facteurs contribuent ou entravent le succès du Programme? _____
- _____
- _____
- _____

3. Avez-vous des recommandations pour améliorer le Programme? _____

4. Avez-vous des commentaires finals? _____

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION!

VEUILLEZ FOURNIR VOS COORDONNÉES CI-DESSOUS. CETTE INFORMATION SERA UTILISÉE SEULEMENT SI NOUS AVONS BESOIN DE FAIRE UN SUIVI AVEC VOUS!

Nom	
Province	
Numéro de téléphone	
Courriel	

ANNEXE IV. SONDAGE AUPRÈS DES ÉTUDIANTS DE LA ZONE

Merci de participer à ce sondage sur le matériel éducatif de La Zone!

Votre opinion est très importante et nous aidera à améliorer le Programme. Ce sondage est anonyme et l'information que vous fournirez dans ce questionnaire est confidentielle et sera utilisée uniquement aux fins de l'évaluation. Veuillez lire les questions attentivement et y répondre le plus honnêtement possible. Si vous ne souhaitez pas répondre à certaines questions, vous pouvez les ignorer.

Le questionnaire prendra environ 10 minutes à compléter.

Si vous avez des questions sur le sondage ou sur l'évaluation, veuillez communiquer avec Slavica Stevanovic à Ference Weicker & Co. à l'adresse: slavica.stevanovic@fwco.com ou avec Katia Nadeau à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) à l'adresse : katia.nadeau@fcac-acfc.gc.ca.

A. QUESTIONS

1. **Vous êtes en quelle année à l'école?** Je suis en ____ année.

2. **Comment avez-vous eu connaissance du matériel éducatif de La Zone?** (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)
 - Mon enseignant
 - Des amis
 - La famille
 - Les nouvelles
 - Le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada
 - D'autres sources en ligne
 - Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)
 - Autre, veuillez indiquer les autres façons dont vous avez eu connaissance du matériel de La Zone _____

3. **Est-ce que le matériel de La Zone faisait partie de vos cours à l'école?**
 - Oui
 - Non
 - Ne sais pas/Pas de réponse

- 3a. **Si La Zone faisait partie de vos cours à l'école, de quel cours faisait-il partie?**
 - Planning 10
 - Mathématiques
 - Préparation à la vie personnelle et professionnelle
 - Économie domestique/Éducation familiale/Études sociales
 - Affaires/Entrepreneuriat
 - Finances personnelles/Placements/Impôts
 - Autre, veuillez préciser _____

4. **Sur quels thèmes ou de quels sujets du matériel de La Zone étiez-vous le plus intéressé à en savoir plus?** (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)
- L'établissement d'un budget
 - Les services bancaires
 - L'épargne et les placements
 - Comment me protéger contre la fraude
 - Le crédit et la gestion de la dette
 - Les produits et les services financiers
 - Je n'étais pas intéressé à un sujet en particulier, le matériel faisait partie du programme à l'école
 - Autre, veuillez préciser _____
5. **D'habitude, où allez-vous pour obtenir des conseils quand vous avez des questions au sujet des finances?** (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent)
- Institution financière
 - Famille
 - Des amis
 - En ligne
 - Autre (veuillez préciser _____)
6. **Avez-vous pris d'autres cours ou lu d'autres documents sur les finances?**
- Oui Non Ne sais pas/Pas de réponse
- 6a. **Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, veuillez indiquer quels autres cours ou documents sur les finances vous avez pris ou lus.** _____
- _____
- _____
7. **Croyez-vous que vous aller réutiliser le matériel de La Zone?**
- Oui Peut-être Non
8. **Recommanderiez-vous le matériel ou le cours à d'autres personnes? (p. ex. à vos amis)**
- Oui
 - Non
 - Ne sais pas/Pas de réponse

8a. Si vous avez répondu « non », veuillez indiquer pourquoi vous ne le recommanderiez pas à d'autres personnes: _____

9. Veuillez indiquer si vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants en encerclant 1 si vous êtes « fortement en désaccord », 2 si vous êtes « plus ou moins en désaccord », 3 si vous êtes « ni d'accord, ni en désaccord », 4 si vous êtes « plus ou moins d'accord », et 5 si vous êtes « fortement d'accord » :

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants:		Notation sur une échelle de 1 à 5					
		Fortement en désaccord	Plus ou moins en désaccord	Ni d'accord, ni en désaccord	Plus ou moins d'accord	Fortement d'accord	
		1	2	3	4	5	s.o.
a	Les sujets abordés dans le matériel de La Zone étaient intéressants et utiles pour moi	1	2	3	4	5	s.o.
b	Le vocabulaire utilisé dans le matériel de La Zone est simple et facile à comprendre	1	2	3	4	5	s.o.
c	Les exemples et les histoires utilisés ont été utiles pour m'aider à comprendre les sujets	1	2	3	4	5	s.o.
d	J'ai beaucoup appris sur les finances et la gestion personnelle de l'argent	1	2	3	4	5	s.o.
e	Je vais utiliser les connaissances et les compétences que j'ai acquises dans ma gestion financière personnelle	1	2	3	4	5	s.o.

10. Pouvez-vous donner des exemples de la façon dont les connaissances ou les compétences acquises grâce au matériel de La Zone vous aideront à traiter les questions financières?

11. Sur quels autres sujets concernant les finances aimeriez-vous en savoir davantage?

12. Que changeriez-vous dans le matériel de La Zone? _____

13. Avez-vous d'autres recommandations ou commentaires pour améliorer le matériel financier de La Zone? _____

C. CARACTÉRISTIQUES DEMOGRAPHIQUES

1. Quel âge avez-vous?

- Moins de 15 ans
- De 15 à 18 ans
- De 18 à 24 ans
- Plus de 24 ans
- Préfère ne pas répondre

MERCI D'AVOIR COMPLÉTÉ CE SONDAGE!

ANNEXE V. SONDAGE AUPRÈS DES APPRENANTS DE FINANCES PERSONNELLES: NOTIONS DE BASE

Merci de participer à ce sondage sur le matériel éducatif de Finances personnelles : notions de base!

Votre opinion est très importante et nous aidera à améliorer le Programme. Ce sondage est anonyme et l'information que vous fournirez dans ce questionnaire est confidentielle et sera uniquement utilisée aux fins de l'évaluation. Veuillez lire les questions attentivement et y répondre le plus honnêtement possible. Si vous ne souhaitez pas répondre à certaines questions, vous pouvez les ignorer.

Le questionnaire prendra environ 10 minutes à compléter.

Si vous avez des questions sur le sondage ou sur l'évaluation, veuillez communiquer avec Slavica Stevanovic à Ference Weicker & Co. à l'adresse: slavica.stevanovic@fwco.com ou avec Katia Nadeau à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) à l'adresse : katia.nadeau@fcac-acfc.gc.ca.

A. QUESTIONS

1. S'il vous plaît cocher la case ci-dessous qui vous décrit le mieux:

- Je suis étudiant(e)
- Je suis employé(e)
- Je suis actuellement au chômage et à la recherche d'un emploi
- Je ne suis ni étudiant(e), ni employé(e)
- Autre (veuillez préciser _____)

1a. Si vous êtes étudiant, veuillez indiquer dans quel type d'organisation étudiez-vous :

- École secondaire
- Collège ou université
- Organisation communautaire
- Autre (veuillez préciser _____)
- Je ne suis pas aux études

2. Comment avez-vous eu connaissance du matériel éducatif de Finances personnelles: notions de base? (veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)

- Mon enseignant/professeur/instructeur
- Des amis
- La famille
- Les nouvelles
- Le site Web de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada
- D'autres sources en ligne
- Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Autre, veuillez indiquer les autres façons dont vous avez eu connaissance du matériel de Finances personnelles : notions de base _____

3. D'habitude, où allez-vous pour obtenir des conseils quand vous avez des questions au sujet des finances (veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)

- Institution financière
- Famille
- Des amis
- En ligne
- Autre, veuillez préciser _____

4. Avez-vous pris d'autres cours ou lu d'autres documents sur les finances?
 Oui Non Ne sais pas/Pas de réponse

4a. Si vous avez répondu « oui » à la question précédente, veuillez indiquer quels autres cours ou documents sur les finances vous avez pris ou lus. _____

5. Sur quels thèmes ou quels sujets du matériel de Finances personnelles : notions de base étiez-vous le plus intéressé à en savoir davantage? (veuillez cocher toutes les réponses pertinentes)

- L'établissement d'un budget
- Les services bancaires
- L'épargne et les placements
- Comment me protéger contre la fraude
- Le crédit et la gestion de la dette
- Les produits et les services financiers
- Je n'étais pas intéressé à un sujet en particulier.
- Autre, veuillez préciser _____

6. Est-ce que l'atelier Finances personnelles: notions de base a répondu à vos attentes en termes de vos besoins d'apprentissage au sujet des finances?

- L'atelier n'a pas répondu à mes besoins d'apprentissage
- L'atelier a répondu à quelques-uns de mes besoins d'apprentissage
- L'atelier a répondu à la plupart de mes besoins d'apprentissage
- Autre, veuillez préciser _____

6a. Quels sont les sujets ou les thèmes qui n'ont pas été abordés dont vous aimeriez en savoir davantage? _____

7. Quels sont les éléments du matériel qui vous ont aidé de manière plus efficace à apprendre davantage sur les finances aujourd’hui (p. ex. les histoires, les quiz, les activités)? _____

8. Recommanderiez-vous l’atelier Finances personnelles: notions de base à d’autres personnes (p. ex. à vos amis)?

- Oui Non Ne sais pas/Pas de réponse

8a. Si vous avez répondu « non », veuillez expliquer pourquoi vous ne le recommanderiez pas à d’autres personnes: _____

9. Veuillez indiquer si vous êtes d’accord ou en désaccord avec les énoncés suivants en encerclant 1 si vous êtes « fortement en désaccord », 2 si vous êtes « plus ou moins en désaccord », 3 si vous êtes « ni d’accord, ni en désaccord », 4 si vous êtes « plus ou moins d’accord », et 5 si vous êtes « fortement d’accord » :

Dans quelle mesure êtes-vous d’accord ou en désaccord avec les énoncés suivants:		Notation sur une échelle de 1 à 5					
		Fortement en désaccord	Plus ou moins en désaccord	Ni d’accord, ni en désaccord	Plus ou moins d’accord	Fortement d’accord	
		1	2	3	4	5	s.o.
a	Les sujets abordés dans le matériel de Finances personnelles: notions de base ont répondu à mes besoins d’information	1	2	3	4	5	s.o.
b	Le vocabulaire utilisé dans le matériel de Finances personnelles: notions de base est facile à comprendre	1	2	3	4	5	s.o.
c	Les exemples et les histoires utilisés dans le matériel de Finances personnelles: notions de base ont été utiles pour m’aider à comprendre les concepts	1	2	3	4	5	s.o.
d	J’ai acquis des compétences et des connaissances sur la gestion financière et personnelle de l’argent	1	2	3	4	5	s.o.
e	Je vais utiliser les connaissances et les compétences acquises grâce à l’atelier de Finances personnelles: notions de base dans ma gestion financière personnelle	1	2	3	4	5	s.o.

10. Pouvez-vous donner des exemples de la façon dont les connaissances ou les compétences que vous avez acquises grâce à l'atelier de Finances personnelles: notions de base vous aideront à traiter les questions financières? _____

11. Sur quels autres sujets concernant les finances aimeriez-vous en savoir davantage? _____

12. Que changeriez-vous dans le matériel de Finances personnelles: notions de base ou dans l'atelier? (p. ex. les sujets inclus dans le matériel, les exemples, l'endroit ou l'heure de l'atelier, etc.)? _____

13. Avez-vous d'autres commentaires ou recommandations pour améliorer le matériel de Finances personnelles : notions de base? _____

C. CARACTÉRISTIQUES DEMOGRAPHIQUES

1. Quel est votre groupe d'âge?

- de 18 à 24 ans
- de 25 à 34 ans
- de 35 à 44 ans
- de 45 à 54 ans
- Plus de 55 ans
- Préfère ne pas répondre

MERCI D'AVOIR COMPLÉTÉ CE SONDAGE!