



PLAN D'ACTIVITÉS

2023-2024
À 2025-2026





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

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec nous :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

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

N° de catalogue FC2-4F-PDF (PDF électronique, français)

ISSN 2562-5896

©Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, septembre 2023

Also available in English under the title : **Business Plan 2023–2024 to 2025–2026**

Table des matières

Message de la commissaire	1
Au sujet de l'ACFC	2
Objectifs stratégiques de l'ACFC	3
Contexte de planification pour 2023–2024	4
Points saillants de la planification pour 2023–2024	7
Dépenses et ressources humaines.....	13
Communiquez avec nous.....	16
Annexe A : Cadre ministériel des résultats	17
Annexe B : Plan d'évaluation	21

Message de la commissaire



Je suis heureuse de vous présenter le Plan d'activités 2023–2024 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Il présente les activités prévues par l'Agence pour l'exercice à venir et la façon dont nous mesurerons les progrès accomplis.

Nous publions ce plan à un moment où nous prenons de plus en plus conscience de l'importance de la protection des consommateurs de produits et services financiers. En 2022, le Canada a adopté, avec les autres dirigeants du G20 et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), une version actualisée des principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection financière des consommateurs. L'ACFC est fière d'avoir participé au processus de mise à jour des principes dans le cadre de son rôle permanent d'amélioration de la protection des consommateurs. Parmi les principaux changements qui y ont été apportés, notons l'adoption de deux nouveaux principes (accès et inclusion, et produits financiers de qualité), ce qui contribue à faire en sorte que cette norme internationale de premier plan reflète les pratiques exemplaires internationales. En outre, les modifications aux principes mettent en

lumière l'importance d'une approche holistique complète pour la protection des consommateurs de produits et services financiers qui guidera les décideurs politiques et les autorités publiques partout dans le monde.

Au cours des trois dernières années, l'ACFC a travaillé d'arrache-pied pour faire face à l'évolution et à la complexification de l'environnement financier. Elle a établi de nouveaux objectifs stratégiques, apporté d'importants changements organisationnels, et opéré une transformation numérique. Au cours de l'exercice 2023–2024, nous miserons sur les progrès réalisés dans l'ensemble de notre organisation pour aller de l'avant. Nous pourrions ainsi nous acquitter de notre mandat accru en vertu du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre) et atteindre les objectifs de notre ambitieuse Stratégie nationale pour la littératie financière (Stratégie nationale). Le Cadre et la Stratégie nationale sont tous deux axés sur la vision de l'Agence, qui est d'être un chef de file et un innovateur en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers pour la population canadienne.

Comme toujours, l'Agence accomplira son travail en étroite collaboration avec son vaste réseau d'intervenants et de partenaires au Canada et à l'étranger. Nous continuerons à nous efforcer de renforcer les partenariats existants et d'en établir de nouveaux, ainsi que de mobiliser les membres de l'écosystème financier pour répondre aux besoins variés des Canadiens. De plus, nous sommes prêts à adapter nos plans au besoin.

En tant qu'organisation en pleine croissance, nous nous engageons à investir dans notre personnel et à créer un milieu de travail inclusif axé sur l'innovation, la collaboration et l'excellence. Je sais que nos employés s'investissent pleinement dans la réalisation de la vision de l'Agence, et je leur suis reconnaissante de leur dévouement et de leur leadership.

Le plan d'activités de cette année montre que nous sommes prêts à relever les défis que pose l'écosystème financier complexe d'aujourd'hui et à tirer parti des possibilités qui s'offrent à nous pour protéger et défendre les droits et les intérêts des consommateurs de produits et services financiers. La protection des consommateurs de produits et services financiers est importante pour tout le monde, et tous les Canadiens devraient bénéficier d'un système financier qui les protège au moyen de mesures cohérentes, équitables et inclusives.

Judith Robertson

Au sujet de l'ACFC

Notre raison d'être

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été établie en 2001 pour protéger les droits et intérêts des consommateurs de produits et services financiers.

Notre mandat

L'ACFC est un organisme fédéral qui tire son mandat de la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).

Notre vision

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

Notre mission

Protéger les consommateurs de produits et services financiers

Superviser des entités réglementées

Éduquer les Canadiens et renforcer leurs connaissances financières

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

La responsabilité essentielle de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers, ce qu'elle fait en offrant deux programmes conçus pour :

- faire connaître les obligations en matière de pratiques commerciales prévues dans les textes de loi, les codes de conduite et les engagements publics, en surveiller l'application et les faire respecter;
- renforcer la littératie financière et la résilience des Canadiens en travaillant en collaboration avec les intervenants et en prenant appui sur la recherche fondée sur des données probantes et la collaboration pour proposer des politiques, éduquer les consommateurs et encourager ceux-ci à prendre des mesures financières avantageuses.

Les solides services internes de l'ACFC lui permettent de s'acquitter de sa responsabilité essentielle et de donner suite à ses priorités. (voir l'Annexe A pour obtenir de l'information sur le rendement en ce qui a trait à cette responsabilité essentielle.)

Objectifs stratégiques de l'ACFC

En septembre 2021, l'ACFC a publié son [plan stratégique quinquennal](#). Cette feuille de route ambitieuse présente quatre objectifs stratégiques, les initiatives permettant de les atteindre, et les éléments fondamentaux qui orienteront les efforts que nous accomplirons pour nous acquitter de notre mandat. Au cours de cette période de cinq ans, nos actions seront guidées par notre volonté d'atteindre ces objectifs stratégiques, qui constituent les pierres angulaires du plan d'activités annuel de l'Agence. Ces objectifs sont les suivants :

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

L'ACFC apporte un leadership à l'échelle nationale pour la protection des consommateurs de produits et services financiers grâce à une surveillance efficace des entités réglementées et par des contributions constructives à la formulation de politiques.

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

L'ACFC renforce la littératie financière des Canadiens grâce à des outils et des ressources didactiques, des recherches, des expérimentations, ainsi que par des collaborations avec des intervenants et des partenariats qui favorisent des comportements financiers positifs et la prise de décisions éclairées.

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

Les Canadiens, les partenaires et les intervenants reconnaissent l'ACFC comme une source d'information objective et fondée sur des faits qui fait autorité dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers.

4. Faciliter l'avenir du travail

L'ACFC investit dans son personnel et optimise ses lieux de travail et ses processus afin de mettre en place une culture inclusive d'innovation, de collaboration et d'excellence.

Principaux risques

Le plan stratégique quinquennal de l'ACFC décrit les risques émergents liés aux circonstances extérieures qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur la capacité de l'Agence à atteindre ses objectifs stratégiques. Les risques opérationnels sont les facteurs de risque internes qui se rapportent aux systèmes, aux personnes et aux processus.

En 2022–2023, l'ACFC s'est consacrée au renforcement de son approche de gestion des risques. Elle a embauché un conseiller expert en gestion des risques pour établir de solides fondements en matière de gestion des risques au moyen de l'examen des politiques internes de gestion des risques de l'Agence, de l'élaboration d'énoncés liés à la propension au risque, et de la réalisation d'un exercice préliminaire d'évaluation des risques. En 2023–2024, l'ACFC va continuer à améliorer ses processus internes afin de pouvoir bien gérer les risques tout en renforçant sa capacité de cerner les risques rapidement et de mettre au point des réponses proportionnelles.

Dans le cadre du plan d'activités, trois risques opérationnels ont été cernés :

- Infrastructure et capacités de GI/TI : risque que les capacités actuelles de TI ne permettent pas de répondre aux demandes d'information et aux besoins en matière de gestion des données, de solutions organisationnelles, de services habilitants et d'opérations de TI sécurisées et efficaces dans l'avenir
- Milieu de travail et résilience de l'effectif : risque que l'ACFC ne soit pas en mesure d'améliorer et de maintenir des conditions et une culture de travail qui favorisent l'adaptation, l'innovation, et la résilience dans un contexte de conditions et de priorités de travail en évolution constante
- Prévoyance et réactivité : risque que l'ACFC ne puisse pas prévoir les enjeux et les risques émergents au sein de l'écosystème financier ou y répondre efficacement en utilisant ses méthodes actuelles de recherche, de politique et de surveillance

L'ACFC a mis en œuvre des stratégies pour atténuer ces risques, et ses organes de gouvernance les examinent régulièrement.

Contexte de planification pour 2023–2024

Un environnement économique complexe qui est en évolution rapide

Les Canadiens doivent relever des défis et s'adapter à de nombreux changements dans un environnement économique incertain. Statistique Canada a bien résumé la situation dans son rapport de l'automne 2022 en déclarant que les ménages canadiens font face à « une tempête parfaite de pressions économiques ».

L'ACFC recueille régulièrement des [données](#) sur les pratiques financières des Canadiens et leur bien-être financier au quotidien. Les renseignements recueillis chaque mois depuis 2020 confirment que beaucoup de gens vivent des difficultés financières croissantes. Davantage de Canadiens empruntent de l'argent pour payer leurs dépenses quotidiennes, en ayant parfois recours à des prêts à coût élevé. Associé à la hausse des taux d'intérêt et de l'inflation, ce phénomène pourrait créer des difficultés de gestion de la dette pour les ménages canadiens qui sont déjà très endettés.

De plus, la [recherche](#) de l'ACFC montre que ces difficultés sont durement ressenties par les gens les plus vulnérables. Même si la vulnérabilité financière peut toucher n'importe qui, quels que soient son niveau de revenu, ses origines ou sa scolarité, les Autochtones, les immigrants récents, les femmes et les personnes vivant avec un faible revenu sont susceptibles de vivre des conséquences financières plus graves.

Un secteur financier de plus en plus numérique et novateur

L'innovation numérique dans le secteur financier — comme les services bancaires ouverts, les services bancaires numériques et les nouveaux modes de paiement pour les produits et services — offre plus de commodité et de choix pour les consommateurs ainsi que de nouvelles occasions pour les entreprises. Cependant, elle présente également des risques susceptibles d'avoir une incidence sur les consommateurs ainsi que sur la stabilité, l'intégrité et la sécurité du système financier.

L'innovation technologique peut également accroître le risque de perte financière, de fraude et d'accès non autorisé aux données personnelles auquel font face les Canadiens. Les actifs financiers numériques (comme les cryptomonnaies) et les services (comme le financement « Achetez maintenant, payez plus tard ») ne font pas l'objet du même niveau de surveillance réglementaire que les produits et services traditionnels. L'ACFC préconise des mesures de protection des consommateurs et des normes relatives aux pratiques commerciales sur lesquelles tant les Canadiens que l'industrie peuvent compter. Ces mesures ne devraient pas être moins importantes que celles dont bénéficient déjà les consommateurs de produits et services financiers.

Des types de fraude et d'exploitation nouveaux et de plus en plus sophistiqués exploitent le manque de connaissances des consommateurs et la confusion créée par une complexité accrue. Des mesures de protection sont nécessaires pour garantir le respect des droits des Canadiens en tant que consommateurs, la protection de leur vie privée et la sécurité de leurs renseignements. L'éducation financière ainsi que des ressources et outils fondés sur des données probantes demeurent essentiels pour doter les Canadiens des connaissances dont ils ont besoin pour renforcer leur confiance, et ce, afin qu'ils puissent prendre en main leurs finances, prendre des décisions éclairées, réduire leur risque de subir de l'exploitation et obtenir des résultats financiers positifs. Un consommateur mieux informé est un consommateur mieux protégé.

Un besoin accru de protection des consommateurs de produits et services financiers

En 2023–2024, le travail de l'ACFC sera guidé par deux principales réalisations récentes au chapitre de la protection des consommateurs de produits et services financiers. La première est l'entrée en vigueur du nouveau Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers (Cadre) en juin 2022 et la deuxième est la publication de la Stratégie nationale pour la littératie financière (Stratégie nationale) en juillet 2021.

Le Cadre renforce le mandat et les pouvoirs de l'ACFC et impose aux banques des normes plus strictes en exigeant



qu'elles assument une plus grande part de responsabilité pour les résultats obtenus par les consommateurs. Cette priorité accordée aux résultats obtenus par les consommateurs est également mise de l'avant dans la Stratégie nationale, qui reconnaît la responsabilité de l'écosystème dans son ensemble — ce qui comprend l'ACFC, les organisations communautaires, le secteur financier, les gouvernements et les organismes de réglementation, de même que d'autres acteurs clés — à l'égard de l'élaboration d'un système financier plus inclusif, accessible et efficace au sein duquel chaque personne peut renforcer sa résilience financière.

L'harmonisation entre le Cadre et la Stratégie nationale est au coeur de la vision stratégique de l'ACFC d'utiliser ses programmes de réglementation, de recherche, de littératie et d'éducation en matière financière pour jouer le rôle de chef de file en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. Tant le Cadre que la Stratégie nationale augmentent la capacité de renseignement et de collecte de données de l'ACFC et sont des outils essentiels pour se doter des meilleures preuves, données et expertises possibles afin de prendre des décisions réglementaires éclairées et d'offrir des interventions efficaces pour protéger les consommateurs de produits et services financiers.

L'ACFC s'engage également à protéger les consommateurs de produits et services financiers en collaboration avec les intervenants locaux, nationaux et internationaux. L'Agence est fière d'avoir contribué à la mise à jour, en 2022, des [principes de haut niveau du G20 et de l'OCDE sur la protection des consommateurs de produits et services financiers](#). Ces principes mis à jour reconnaissent l'importance de l'innovation financière et de la numérisation des finances ainsi que le fait que de nombreux consommateurs de produits et services financiers peuvent se trouver en situation de vulnérabilité, et ils tiennent compte des leçons tirées de la pandémie de COVID-19. Ces principes tournés vers l'avenir suivent avec les pratiques exemplaires et fournissent de nouvelles règles aux organismes de réglementation, aux chercheurs, aux éducateurs et aux décideurs politiques de partout dans le monde, y compris l'ACFC.

Sommaire de la planification budgétaire

L'Agence fait preuve de discipline financière et exerce une gestion financière prudente en prenant des décisions fondées sur des données probantes en ce qui concerne l'attribution de ses ressources. Par exemple, en vertu du Cadre, l'Agence reçoit des données qui guideront son programme de surveillance et de mise en application fondé sur des risques et axé sur les résultats et mettront en lumière les domaines dans lesquels les ressources peuvent avoir la plus grande incidence. De même, le Plan de mesure de la Stratégie nationale — qui a été publié en novembre 2022 et définit les mesures dont les intervenants peuvent se servir pour évaluer les retombées de leurs initiatives de littératie financière axées sur les résultats — permettra à l'Agence d'évaluer les interventions et de déterminer celles qui permettent d'accroître la résilience financière et d'obtenir de bons résultats financiers. En bout de chaîne, le Plan de mesure permettra à l'Agence de mettre à l'échelle les initiatives fructueuses et de leur attribuer des ressources suffisantes, tout en lui permettant d'améliorer ou de cesser les initiatives qui sont moins efficaces.

Au cours des dernières années, l'ACFC a réalisé des investissements importants dans ses capacités et ressources opérationnelles, notamment dans ses fonctions d'analyse et de politique stratégique. Le mandat législatif renforcé par le Cadre et les nouvelles possibilités amenées par la Stratégie nationale ont contribué au besoin d'augmenter les ressources de l'Agence. L'augmentation des dépenses sur l'horizon de planification de trois ans de ce plan est notamment attribuable à des retards dans les processus d'embauche ainsi qu'à d'autres perturbations liées à la pandémie qui ont empêché l'Agence de réaliser certains éléments des plans antérieurs approuvés.

L'ACFC a présenté ce plan d'activités au ministre des Finances le 15 février 2023, conformément à l'article 5.01 de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Le budget 2023 a annoncé l'engagement du gouvernement et des agences à réduire d'environ 15 pour cent du montant des dépenses discrétionnaires prévues pour 2023–2024, les dépenses liées à la consultation, à d'autres services professionnels et aux voyages, ainsi qu'une réduction approximative de 3 pour cent des dépenses admissibles d'ici 2026–2027. En conséquence, l'ACFC a de nouveau présenté son plan d'activités en août 2023. Les dépenses de l'ACFC prévues pour 2023–2024 jusqu'à 2025–2026 sont nettes de ces réductions visées.

Le tableau ci-dessous présente les dépenses prévues pour les trois prochains exercices.

Programmes et services internes (en millions)

Programmes et services internes	Dépenses prévues pour 2023–2024	Dépenses prévues pour 2024–2025	Dépenses prévues pour 2025–2026
Surveillance et mise en application	15,7	16,4	16,9
Recherche, politiques et éducation	11,5	12,3	13,1
Sous-total	27,2	28,7	30,0
Services internes	36,8	41,5	45,1
Total	63,9	70,1	75,1

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

Points saillants de la planification pour 2023–2024

Cette section présente les principales initiatives habilitantes et activités associées que l'ACFC compte entreprendre au cours de l'exercice 2023–2024 pour avancer ses objectifs stratégiques. Ces initiatives et activités sont des éléments sur lesquels l'ACFC souhaite tout particulièrement se concentrer. Elles bonifient les fonctions essentielles de l'ACFC — c'est-à-dire le travail de protection, de supervision et d'éducation que nous accomplissons au quotidien — qui permettent à l'Agence de s'acquitter de ses obligations législatives aux termes de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* et dans d'autres textes de loi.

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

En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC protège les consommateurs de produits et services financiers en surveillant la conformité des entités réglementées aux obligations en matière de pratiques commerciales auxquelles ces dernières sont assujetties en vertu des textes de loi, des codes de conduite et des engagements publics. Le [Cadre de surveillance](#) décrit la gamme d'instruments et d'activités de surveillance dont se sert l'Agence pour faire connaître les obligations en matière de pratiques commerciales, surveiller leur application et les faire respecter.

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

Le programme de surveillance et de mise en application de l'ACFC est conçu de manière à tenir compte des risques et à mettre l'accent sur les résultats, et vise à inciter les entités réglementées à se conformer et à leur permettre de le faire en communiquant avec celles-ci de manière proactive et en cernant rapidement les enjeux qui se profilent.

Activités en 2023–2024 :

- **Mener un examen thématique.** Les examens thématiques sont conçus pour recueillir de l'information auprès des entités réglementées afin d'évaluer leur conformité ou les risques émergents. Dans le passé, l'ACFC a procédé à des examens ponctuels qui ont été réalisés au moyen des ressources de ses équipes de surveillance. L'Agence dispose maintenant d'une fonction spécifiquement consacrée aux examens thématiques, et elle effectuera en 2023–2024 un examen de la mise en œuvre par les banques de leurs obligations, aux termes du Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers, en ce qui concerne l'examen des plaintes et les alertes électroniques.
- **Mettre en application les pratiques de gestion des risques pour guider les examens menés par la fonction de surveillance.** L'entrée en vigueur du Cadre permet à l'Agence d'utiliser davantage de données pour effectuer des évaluations des risques et fixer des priorités aux fins de la surveillance, ce qui accroît la capacité d'analyse de l'Agence qui arrive à maturité. L'analyse de ces nouvelles données permettra à l'organisation d'être plus proactive dans l'exécution de son programme de surveillance. En 2023–2024, l'ACFC améliorera sa capacité de mener des examens ciblés dans le cadre de ses pratiques de surveillance.

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

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

Activités en 2023–2024 :

- **Appuyer la transition vers un organe externe unique de traitement des plaintes.** Le système de résolution des différends des consommateurs à l'externe en vigueur actuellement au Canada, qui comporte plus d'un organisme externe de traitement des plaintes, ne cadre pas avec les normes internationales. De plus, cette façon de fonctionner n'est pas efficace et augmente la complexité. En 2023–2024, l'ACFC continuera à aider le gouvernement du Canada à s'acquitter de son engagement de mettre en place un seul service d'ombuds indépendant pour examiner les plaintes des consommateurs concernant les banques et de travailler avec l'industrie et les intervenants pour assurer une transition efficace.
- **Contribuer au cadre de politiques du système financier en évolution.** L'ACFC est résolument en faveur de mesures de protection cohérentes, équitables et inclusives dans un contexte où les marchés et les produits évoluent. L'Agence contribue à l'élaboration de politiques financières, réglementaires et axées sur la protection des consommateurs pour le gouvernement du Canada en communiquant des renseignements opérationnels, en effectuant des recherches et en élaborant des analyses opportunes et fondées sur des faits concernant les questions actuelles et émergentes qui touchent les consommateurs. En 2023–2024, l'ACFC contribuera à un examen législatif du secteur financier mené par le ministère des Finances, dont le sujet est la numérisation de l'argent ainsi que la stabilité et la sécurité du secteur financier. De plus, l'Agence continuera à contribuer à l'élaboration d'un cadre de services bancaires ouverts et réalisera des travaux visant à améliorer les résultats des consommateurs dans le contexte de la modernisation des paiements.
- **Planifier une conférence nationale sur la protection des consommateurs de produits et services financiers.** L'ACFC entreprendra la planification d'une conférence nationale qui se tiendra au printemps 2024 et qui mettra l'accent sur la protection des consommateurs de produits et services financiers. La conférence offrira un forum où les intervenants du Canada et d'ailleurs partageront leurs perceptions des questions émergentes, des meilleures pratiques et des approches innovantes afin d'améliorer les résultats pour les consommateurs de produits et services financiers.

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

Le paysage financier canadien est un environnement à travers lequel de nombreux consommateurs ont du mal à naviguer en raison de la complexité croissante des produits et services financiers, du nombre grandissant de choix et de fournisseurs, et du rythme rapide des changements découlant de la numérisation des finances. Accroître la littératie financière des Canadiens pour leur permettre de relever ce défi est un élément clé du mandat de l'ACFC.

Initiative habilitante : Progresser dans la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière

En juillet 2021, l'ACFC a publié [Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021–2026](#). La Stratégie nationale donne un cadre pour créer un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour tous les Canadiens. En novembre 2022, l'ACFC a publié un [Plan de mesure](#) que les intervenants peuvent utiliser pour évaluer les progrès dans l'atteinte des résultats cibles de la Stratégie. De plus, l'Agence a lancé des outils numériques — une bibliothèque des mesures et un formulaire de demande — ce qui lui donne un moyen de compiler et mesurer les retombées des efforts collectifs de l'écosystème financier.

Activités en 2023–2024 :

- **Permettre aux intervenants d'utiliser le Plan de mesure et les aider à le faire.** En 2023–2024, l'ACFC mènera des activités de sensibilisation en continu auprès des intervenants afin de promouvoir l'adoption du Plan de mesure, d'appuyer les efforts de mesure axés sur les résultats cibles de la Stratégie nationale, et d'assurer une reddition de comptes efficace. En outre, l'Agence recueillera des commentaires sur les outils pour améliorer l'expérience des utilisateurs et favoriser leur adoption. L'ACFC communiquera les résultats des initiatives et mettra en lumière celles qui sont fructueuses de manière à ce que les efforts déployés pour renforcer la résilience des consommateurs de produits et services financiers puissent être ciblés afin d'en maximiser l'impact.

- **Mener des interventions et des expériences à l'appui de la Stratégie nationale pour la littératie financière.** En utilisant des approches adaptées pour mieux répondre aux besoins de divers publics, l'ACFC se sert des données, de l'architecture de conception et de la recherche dans le domaine de la science du comportement pour élaborer des expériences, des outils et des interventions visant à améliorer la littératie financière au Canada. Elle poursuivra ce travail en 2023–2024, en menant des interventions et des expériences pour faire progresser la réalisation des objectifs de la Stratégie nationale. Les sujets abordés comprendront notamment la confiance financière, l'établissement d'un budget, la gestion des dettes et l'éducation financière sur le lieu de travail.

Initiative habilitante : Mobiliser l'écosystème financier

Les intervenants de l'écosystème financier comprennent les organisations communautaires, le secteur financier, les gouvernements et les organismes de réglementation, ainsi que d'autres acteurs clés. Par l'entremise de la Stratégie nationale et de son Plan de mesure, l'ACFC encourage tous les intervenants à passer à l'action et à créer un écosystème plus accessible, plus inclusif et plus efficace venant concrètement à l'appui de tous les Canadiens.

Activités en 2023–2024 :

- **Lancer le portail de données de la plateforme de recherche, de données et de collaboration.** Faciliter l'échange de connaissances et la collaboration est un moyen important de progresser dans la réalisation des objectifs de la Stratégie nationale. En 2023–2024, l'Agence continuera à aller de l'avant avec le développement de la plateforme de recherche, de données et de collaboration en lançant le portail de données du système. Une fois celui-ci terminé, il permettra d'accomplir les objectifs suivants :
 - suivre les résultats cibles de la Stratégie nationale et communiquer les progrès accomplis dans l'atteinte de ceux-ci;
 - partager les ensembles de données de l'ACFC et permettre la visualisation des données;
 - faciliter la collaboration entre les intervenants de l'écosystème financier;
 - fournir une plateforme interactive en ligne pour rendre publiques les recherches de l'ACFC et des partenaires.
- **Élaborer un programme à l'appui de l'écosystème financier.** La Stratégie nationale met en lumière le fait qu'améliorer la résilience financière des Canadiens est une responsabilité partagée qui nécessite une intervention collective de tous les intervenants de l'écosystème. L'ACFC est consciente des contraintes en matière de ressources qui empêchent de nombreux organismes communautaires et sans but lucratif d'avoir des retombées plus importantes. En 2023–2024, l'ACFC explorera des moyens pratiques de renforcer et de maintenir la capacité de l'écosystème financier à atteindre les objectifs de la Stratégie nationale et à améliorer les résultats pour les consommateurs de produits et services financiers.

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

L'ACFC s'efforce d'améliorer continuellement ses capacités en tant que source d'information faisant autorité en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. Les connaissances issues de la recherche et de la science du comportement sont essentielles pour fournir aux consommateurs de produits et services financiers des renseignements pratiques, fiables et fondés sur des faits à propos des mesures qu'ils peuvent prendre pour se protéger.

Initiative habilitante : Tirer parti de la recherche pour améliorer les résultats des consommateurs

La recherche fondée sur des faits en ce qui concerne les résultats pour les consommateurs peut mener à des améliorations tangibles dans la conception et la prestation d'interventions en matière de littératie financière qui accroîtront la résilience financière des Canadiens.

Activités en 2023–2024 :

- **Mettre en place un système permettant de recueillir des données et de produire des rapports en ce qui concerne les consommateurs de produits et services financiers sur une base régulière.** Le [Sondage sur le bien-être financier](#) est un sondage mensuel représentatif de la population canadienne qui est mené depuis août 2020. Les résultats de ce sondage donnent un aperçu de la gestion des finances et du bien-être financier des Canadiens au quotidien. De plus, ils permettent de déterminer quels groupes de la population sont les plus [vulnérables et en difficulté](#), et d'orienter et de cibler la réponse collective de l'écosystème financier. En 2023–2024, l'ACFC produira d'autres analyses et rapports approfondis en ce qui concerne le Sondage sur le bien-être financier afin de cerner des domaines d'intervention particuliers, y compris en ce qui a trait aux groupes en situation de vulnérabilité. En outre, l'Agence convertira le cycle historique de cinq ans de l'Enquête canadienne sur les capacités financières en cycle annuel.
- **Mener des recherches pour faire progresser l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes.** L'ACFC mène des recherches primaires et secondaires, des analyses des administrations, ainsi que des analyses des enjeux émergents dans le domaine de la protection des consommateurs de produits et services financiers. Les rapports de recherche, les enquêtes et les études de l'Agence viennent à l'appui de l'élaboration de politiques stratégiques et contribuent à la réalisation des objectifs de la Stratégie nationale en donnant de l'information sur la sensibilisation, les attitudes et les comportements des consommateurs. En 2023–2024, les sujets de recherche comprendront notamment les produits d'emprunt à coût élevé, les actifs financiers numériques (comme la cryptomonnaie stable), et l'évolution des modes de financement des transactions des consommateurs (comme les prêts « Achetez maintenant, payez plus tard ».)

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

L'ACFC fournit des informations et ressources pertinentes en temps utile pour répondre aux besoins des consommateurs de produits et services financiers dans le marché financier en évolution d'aujourd'hui. L'Agence continue d'accroître son rayonnement au moyen d'activités de marketing, de publicité et de communications numériques afin de sensibiliser davantage les gens à son mandat de protection des consommateurs et à ses outils et ressources.

Activités en 2023–2024 :

- **Accroître les renseignements et les retombées pour les consommateurs grâce aux canaux numériques et au Mois de la littératie financière.** Prenant appui sur une base solide, l'Agence renforcera son expertise dans les domaines de spécialité afin de mettre au point des informations opportunes qui font autorité pour les consommateurs. L'ACFC continuera de travailler en étroite collaboration avec les intervenants afin de maximiser les retombées du Mois de la littératie financière en vue d'obtenir des résultats positifs pour les consommateurs de produits et services financiers. En outre, l'Agence va investir davantage dans la publicité afin de promouvoir ses informations, ses outils et ses ressources, et ce, en se concentrant sur la sphère numérique.
- **Renforcer la capacité de l'Agence de répondre aux besoins des consommateurs de produits et services financiers.** Le Centre des services aux consommateurs de l'ACFC joue un rôle essentiel à l'appui du mandat de protection des consommateurs de l'Agence en fournissant des renseignements utiles directement aux consommateurs, aux commerçants et aux intervenants du secteur financier. En 2022–2023, l'Agence a entrepris un examen du Centre afin de déterminer les possibilités d'améliorer la capacité de celui-ci à soutenir les consommateurs de produits et services financiers et à contribuer à la réalisation du mandat de l'ACFC. En 2023–2024, l'Agence élaborera un plan d'action pour donner suite aux recommandations découlant de l'examen.

Objectif stratégique 4 : Faciliter l'avenir du travail

L'Agence favorise une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence en milieu de travail en renforçant ses pratiques de gestion du personnel, en modernisant ses processus internes et en tirant parti des nouvelles technologies.

Initiative habilitante : Renforcer et soutenir l'effectif

Comme tous les Canadiens, les employés de l'ACFC ont ressenti les pressions cumulatives entraînées par la pandémie au cours des trois dernières années. Pendant cette période, l'ACFC a cherché des moyens de soutenir ses employés tout en s'acquittant de son mandat. L'Agence continuera de renforcer ses programmes et initiatives en matière de ressources humaines afin d'attirer et de maintenir en poste les employés talentueux dont elle a besoin pour réaliser sa vision et remplir ses obligations législatives.

Activités en 2023–2024 :

- **Continuer de prioriser l'équité, la diversité et l'inclusion ainsi que le bien-être des employés.** La priorité accordée à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (EDI) et le soutien au bien-être des employés sont des aspects fondamentaux de l'identité de l'ACFC et de son mode de fonctionnement en tant qu'employeur, organisme de réglementation et éducateur. En 2022–2023, l'ACFC a lancé un Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion, un Plan d'action sur les langues officielles ainsi qu'un Plan sur l'accessibilité. En plus de permettre à l'ACFC de remplir ses obligations légales, ces plans décrivent comment l'Agence intègre l'EDI dans sa culture ainsi que ses activités de base et cultive un espace sûr où les différences sont considérées comme une force et une occasion d'améliorer les services aux Canadiens. En 2023–2024, l'ACFC continuera à mettre en œuvre ces plans d'action. De plus, elle mettra au point un nouveau Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être après avoir achevé son plan initial d'un horizon de trois ans.
- **Pleinement mettre en œuvre le modèle de travail hybride.** L'ACFC a lancé un modèle de travail hybride en 2019-2020 à l'appui de la croissance et de l'évolution de son modèle d'affaires. Elle a mis à l'essai ce modèle et l'a amélioré à la lumière des leçons tirées de la pandémie, et a constaté qu'il favorise le travail d'équipe, l'innovation et une culture d'appartenance. L'Agence reconnaît que ce modèle offre la souplesse dont elle a besoin pour attirer, maintenir en poste et soutenir ses employés de partout au Canada. En 2023–2024, l'ACFC achèvera la modernisation de ses bureaux d'Ottawa et de Toronto et continuera à établir des chartes d'équipe et des ententes de télétravail pour ses employés à l'appui de son modèle de travail hybride.

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

La collecte et l'analyse des données aident l'ACFC à cerner des enjeux émergents dans l'écosystème financier. Ces activités viennent à l'appui de la prise de décisions stratégiques et sont essentielles pour permettre à l'ACFC de remplir son mandat de protéger les consommateurs de produits et services financiers.

Activités en 2023–2024 :

- **Opérationnaliser les données et les analyses.** En 2020–2021, l'ACFC a lancé une stratégie de données et d'analyse qui devait être mise en œuvre sur une période de quatre ans. Depuis ce temps, l'Agence a établi une gouvernance, des normes, des lignes directrices et des processus. En 2023–2024, l'Agence mettra l'accent sur l'opérationnalisation de ses données et de ses analyses dans le but de fournir des informations et données fiables à l'appui de la prise de décisions. Ce travail consistera notamment à exploiter les données pour guider l'évaluation des risques et la mesure du rendement.
- **Tirer parti des renseignements sur les plaintes des consommateurs.** En 2022–2023, l'ACFC a commencé à recevoir des rapports de dénonciation ainsi que des données sur les plaintes nouvelles et améliorées à la suite de l'entrée en vigueur du nouveau Cadre. Elle utilisera ces renseignements pour cerner les risques, les tendances et les enjeux émergents liés à la conformité afin d'orienter son programme de surveillance et de mise en application ainsi que son programme de recherche, de politiques et d'éducation. En 2023–2024, l'ACFC mettra au point des outils, améliorera ceux déjà en place, et renforcera son expertise afin d'être en mesure de tirer des enseignements fondés sur des données probantes de ses renseignements sur les plaintes.

Dépenses et ressources humaines

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

Le budget 2023 proposait de réduire d'environ 15 pour cent des dépenses discrétionnaires prévues pour 2023-2024, les dépenses liées à la consultation, à d'autres services professionnels, ainsi qu'aux voyages. Il proposait également de réduire de près de 3 pour cent les dépenses admissibles pour 2026-2027. Les dépenses prévues de l'ACFC pour 2023-2024 jusqu'à 2025-2026 sont nettes de ces réductions visées.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses plans, l'ACFC continuera de faire preuve de discipline financière et de se servir de pratiques de gestion financière prudentes.

Dépenses prévues

L'ACFC est une agence du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités réglementées qu'elle surveille lui versent. Outre les produits générés par les cotisations, l'ACFC dispose d'un pouvoir législatif de dépenser un maximum de 5 millions de dollars par année à l'appui de la littératie financière des Canadiens.

Le tableau suivant montre les dépenses réelles, projetées et prévues pour chacun des programmes de l'ACFC ainsi que les services internes.

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

Programmes et services internes	Dépenses réelles 2020–2021	Dépenses réelles 2021–2022	Dépenses projetées 2022–2023	Dépenses prévues 2023–2024	Dépenses prévues 2024–2025	Dépenses prévues 2025–2026
Surveillance et mise en application	7,0	7,7	10,5	15,7	16,4	16,9
Recherche, politiques et éducation	4,7	6,6	7,7	11,5	12,3	13,1
Sous-total	11,7	14,3	18,2	27,2	28,7	30,0
Services internes	22,5	22,8	33,6	36,8	41,5	45,1
Total	34,2	37,1	51,8	63,9	70,1	75,1

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

Le Plan d'activités 2022–2023 de l'Agence prévoyait des dépenses totales de 57,3 millions de dollars pour cet exercice. L'écart entre les dépenses prévues de 57,3 millions et les dépenses projetées de 51,8 millions de dollars est principalement attribuable à des retards dans la dotation et aux dépenses de modernisation qui ont été causés par la pandémie.

La croissance des dépenses prévues au cours des trois prochains exercices est principalement liée aux facteurs suivants :

- l'investissement dans le personnel et l'expertise;
- les augmentations économiques normales;
- les investissements dans la collecte, la gestion et l'utilisation des données en vue de faire en sorte que la prise de décisions soit davantage fondée sur des données probantes et d'outiller le programme de surveillance et de mise en application ainsi que le programme de recherche, de politiques et d'éducation de l'ACFC.

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

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

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

	2023–2024	2024–2025	2025–2026
Dépenses prévues	63,9	70,1	75,1
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement, mais aucune incidence sur les autorisations :			
Amortissement des immobilisations corporelles	(2,1)	(2,6)	(3,0)
Provision pour créances douteuses			
Gain (perte) découlant de l'aliénation des immobilisations corporelles			
Augmentation des avantages sociaux futurs	(0,5)	(0,6)	(0,6)
Rajustements pour les postes qui n'ont pas d'incidence sur le coût de fonctionnement, mais qui ont une incidence sur les autorisations :			
Acquisition d'immobilisations corporelles	2,9	2,1	2,2
Dépenses prévues	64,2	69,1	73,7
Moins : Financement public	(5,0)	(5,0)	(5,0)
Autorisations demandées	59,2	64,1	68,7

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

Ressources humaines prévues

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les programmes et les services internes

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels 2020–2021	Prévisions d'équivalents temps plein réels 2021–2022	Équivalents temps plein projetés 2022–2023	Équivalents temps plein prévus 2023–2024	Équivalents temps plein prévus 2024–2025	Équivalents temps plein prévus 2025–2026
Surveillance et mise en application	46	53	66	85	85	85
Recherche, politiques et éducation	29	35	40	46	46	46
Sous-total	75	88	106	131	131	131
Services internes	85	94	108	124	128	128
Total	160	182	214	255	259	259

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

La croissance du nombre d'équivalents temps plein au cours des trois prochains exercices est principalement liée aux efforts de l'Agence pour améliorer ses :

- services de surveillance;
- services de recherche, de politiques et d'éducation.

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de l'ACFC pour l'exercice 2022–2023 à l'exercice 2023–2024.

Les renseignements financiers sur les charges et les revenus sont préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice et visent à renforcer la responsabilisation et à améliorer la transparence ainsi que la gestion financière.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le site Web de l'ACFC.

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024 (en millions)

Renseignements financiers	Résultats projetés pour 2022–2023	Résultats prévus pour 2023–2024	Écart (résultats prévus pour 2023–2024 moins les résultats projetés pour 2022–2023)
Total des dépenses	51,8	63,9	12,1
Total des revenus	46,8	58,9	12,1
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	5,0	5,0	0



Communiquez avec nous

Site Web	Canada.ca
Téléphone (Centre de services aux consommateurs)	
Numéro sans frais	1-866-461-3222
D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-960-4666
Téléscripteur (pour les personnes sourdes ou malentendantes)	
Numéro sans frais	1-866-914-6097
D'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	613-947-7771
Courrier électronique	Contactez-nous
Twitter	@ACFCan
YouTube	ACFCan
Facebook	FB.com/ACFCan
Instagram	acfc_can
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Annexe A : Cadre ministériel des résultats

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

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

Le Cadre ministériel des résultats et le répertoire des programmes de l'ACFC qui sont approuvés pour 2023–2024 sont illustrés ci-dessous. Pour 2023–2024, l'ACFC a mis à jour son répertoire des programmes et les indicateurs de rendement associés afin de rendre compte des principaux résultats qu'elle souhaite atteindre. Comme les indicateurs présentés en 2023–2024 sont nouveaux, il n'y a pas de résultats disponibles pour les exercices précédents.



Responsabilité essentielle : Protection des consommateurs de produits et services financiers

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

Résultats prévus pour Protection des consommateurs de produits et services financiers

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date pour atteindre la cible
Les entités réglementées se conforment aux mesures de protection des consommateurs.	Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC en réponse à des cas de non-conformité qui sont réalisées dans les délais prévus	Au moins 95 %	2024-03-31
	Pourcentage des mesures de surveillance prises par l'ACFC qui ont abouti à la correction de la non-conformité	Au moins 95 %	2024-03-31
La résilience financière des Canadiens est améliorée.	Pourcentage de Canadiens démontrant des connaissances, des attitudes et des comportements positifs en matière de finances	À établir durant l'exercice 2023-2024	2024-03-31
	Pourcentage de Canadiens démontrant un bon bien-être financier	À établir durant l'exercice 2023-2024	2024-03-31

Programme 1 : Surveillance et mise en application

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

Résultats prévus pour Surveillance et mise en application

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date pour atteindre la cible
Les entités réglementées se conforment aux mesures de protection des consommateurs.	Pourcentage de demandes de renseignements reçues par l'ACFC de la part d'entités financières sous réglementation fédérale auxquelles il a été répondu dans les délais prévus	À établir durant l'exercice 2023-2024	2024-03-31
	Pourcentage de déclarations obligatoires et d'attentes de l'ACFC satisfaites par les entités financières sous réglementation fédérale	Au moins 85 %	2024-03-31

Ressources financières budgétaires (en millions)

Dépenses prévues pour 2023-2024	Dépenses prévues pour 2024-2025	Dépenses prévues pour 2025-2026
15,7	16,4	16,9

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein pour 2023-2024	Équivalents temps plein pour 2024-2025	Équivalents temps plein pour 2025-2026
85	85	85

Programme 2 : Recherche, politiques et éducation

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

Résultats prévus pour Recherche, politiques et éducation

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date pour atteindre la cible
La résilience financière des Canadiens est améliorée.	Pourcentage des activités proposées par l'ACFC dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière qui sont mises de l'avant par les initiatives de l'ACFC	À établir durant l'exercice 2023–2024	2024-03-31
	Nombre d'initiatives écosystémiques (ACFC et intervenants) qui visent à contribuer à l'un des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière	À établir durant l'exercice 2023–2024	2024-03-31

Ressources financières budgétaires (en millions)

Dépenses prévues pour 2023–2024	Dépenses prévues pour 2024–2025	Dépenses prévues pour 2025–2026
11,5	12,3	13,1

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2023–2024	Équivalents temps plein prévus pour 2024–2025	Équivalents temps plein prévus pour 2025–2026
46	46	46

Services internes

De solides fondements en matière de gestion financière, ainsi que les conseils et services spécialisés fournis par les équipes de marketing, de communications, de relations avec les intervenants, de services juridiques, de ressources humaines, de technologie de l'information et d'administration, permettent à l'ACFC de mettre en œuvre ses programmes.

Ressources financières budgétaires (en millions)

Dépenses prévues pour 2023–2024	Dépenses prévues pour 2024–2025	Dépenses prévues pour 2025–2026
36,8	41,5	45,1

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Équivalents temps plein prévus pour 2023–2024	Équivalents temps plein prévus pour 2024–2025	Équivalents temps plein prévus pour 2025–2026
124	128	128

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les ressources humaines et financières de l'ACFC dans l'[InfoBase du GC](#).

Annexe B : Plan d'évaluation

Exercice	Sujet	Description
2023–2024	Programme de mise en application	Évaluer la mise en œuvre et l'efficacité du programme de mise en application.
	Gestion de l'information	Évaluer l'efficacité et l'efficience des processus de gestion de l'information de l'Agence.
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées à la passation de marché et aux crédettes à la fin de l'exercice (CAFE).
2024–2025	Littératie financière	Évaluer l'efficacité de la composante de littératie financière du programme de Recherche, politiques et éducation.
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées à l'administration de la paye, aux voyages et à la gouvernance de la gestion financière.
2025–2026	Gestion du rendement et reconnaissance	Évaluer l'efficacité de la gestion du rendement et des programmes de prix et de reconnaissance.
	Portail des consommateurs	Évaluer l'efficacité du Portail des consommateurs et des outils sélectionnés.
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière en lien avec les frais d'accueil et les avances comptables.
2026–2027	Profil des pratiques commerciales	Évaluer la mise en œuvre et l'efficacité de l'outil pour les profils des pratiques commerciales.
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées aux cartes d'achat, aux congés des employés et aux pouvoirs financiers spéciaux.
2027–2028	Stratégie nationale pour la littératie financière	Évaluer l'efficacité de Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026.
	Autoévaluation des contrôles de base ¹	Évaluer la conformité aux politiques fédérales de gestion financière liées à la délégation des pouvoirs de dépenser.

¹ Des autoévaluations des contrôles de base complètent l'audit des contrôles de base mené par le Bureau du contrôleur général. Elles donnent à l'ACFC le moyen d'évaluer et améliorer le sous-ensemble de contrôles essentiels entre les cycles d'audit.