



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Canada

Aller de l'avant en matière de littératie financière

Rapport de synthèse sur Vers les sommets :
Conférence canadienne sur l'éducation financière



organisée par :



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada



Joint Forum of Financial Market Regulators

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

tenue à Montréal, Canada
les 9 et 10 septembre 2008

Table des matières

ORGANISATEURS DE LA CONFÉRENCE	ii
COMMANDITAIRES ET COLLABORATEURS DE LA CONFÉRENCE	iii
RÉSUMÉ	iv
CONTEXTE	I
APPROCHES EFFICACES JUSQU'À CE JOUR	3
Évaluation des connaissances financières de base des Canadiens	3
Enquête de référence canadienne	5
LEÇONS TIRÉES AU CANADA	7
Intégrer la littératie financière au système d'éducation	7
Travailler avec les organismes communautaires	8
Adapter les modes de prestation aux marchés visés	10
Ne pas se limiter à diffuser de l'information sur les produits	11
Lacunes à combler pour doter le Canada d'une population plus instruite en matière financière	12
LEÇONS D'AUTRES PAYS	15
Nouvelle Zélande	15
Royaume Uni	15
États-Unis	16
Résumé des composantes des stratégies nationales présentées	17
LA VOIE DE L'AVENIR	18
Élaboration d'une stratégie nationale canadienne	18
Formation de partenariats multisectoriels	19
CONCLUSION	23
PROGRAMME DE LA CONFÉRENCE	24

Sauf indication contraire, toutes les références correspondent à des remarques faites à la Conférence canadienne sur l'éducation financière qui a eu lieu en 2008.

Préparé par : Caroline Munshaw, SEDI

Organisateurs de la conférence

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Le gouvernement du Canada a créé l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) en 2001, afin de renforcer la surveillance des questions de consommation et de diversifier les activités liées à l'éducation et à la sensibilisation des consommateurs de produits et de services financiers. L'ACFC est un chef de file au chapitre de l'élaboration de documents d'information et d'outils fondés sur le Web pour éduquer les consommateurs en matière financière. En 2005, l'ACFC s'est jointe à Social and Enterprise Development Innovations pour organiser le premier symposium national sur la capacité financière.

Dans son budget de 2007, le gouvernement fédéral a alloué 3 millions de dollars sur deux ans à l'ACFC pour qu'elle mette au point une stratégie nationale pour la littératie financière chez les jeunes. Dans le budget de l'année suivante, le gouvernement a décidé de lui accorder un financement permanent de 2 millions de dollars au titre du renforcement de la littératie financière au Canada.

Social and Enterprise Development Innovations

Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) est un organisme sans but lucratif qui élabore et utilise des approches novatrices pour aider les Canadiens à faible revenu à acquérir une indépendance financière. Depuis plus de 20 ans, SEDI travaille avec les entreprises, les gouvernements et plus de 800 organismes sans but lucratif au Canada dans le cadre d'initiatives axées sur l'éducation financière, la constitution d'actifs et l'entrepreneuriat. En 2008, SEDI a mis sur pied le Canadian Centre for Financial Literacy, une initiative unique en son genre qui réunit des entreprises, des gouvernements et des organismes sans but lucratif. Ce centre a pour but d'offrir aux Canadiens à faible revenu des possibilités d'accroître leurs connaissances financières de base.

Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier

Le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier a vu le jour en 1999, créé par trois organisations : le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières et l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite. Le Forum comprend des représentants des organismes de réglementation des services d'assurance canadiens. Le Forum réunit les organismes de réglementation des pensions, des valeurs mobilières et des assurances afin qu'ils puissent coordonner, harmoniser et rationaliser la réglementation des produits et des services financiers au Canada.

Les points de vue, idées et recommandations contenus dans le présent rapport sont ceux des présentateurs, mais pas nécessairement ceux des organisateurs.

Commanditaires et collaborateurs de la conférence



Résumé

La complexité croissante des produits financiers fait qu'il est de plus en plus important que chacun prenne son avenir économique en mains. Cela accentue la nécessité de mettre en place une société instruite en matière financière. Dans le monde entier, les efforts se multiplient pour améliorer l'éducation en matière financière, et la crise financière mondiale que nous traversons accélère les interventions en ce sens. La connaissance et la compréhension des questions financières sont d'autant plus importantes quand les temps sont difficiles, car elles permettent aux consommateurs d'explorer le secteur des services financiers avec une plus grande aisance et de prendre de meilleures décisions compte tenu des ressources dont ils disposent.

Les initiatives liées à la littératie financière visent à renforcer les connaissances et à modifier les comportements en matière financière. À mesure qu'ils acquerront des connaissances financières, deviendront plus sûrs d'eux et prendront des décisions plus éclairées à cet égard, les Canadiens jouiront d'une autonomie et d'une sécurité financières accrues, ce qui aura un effet positif sur leur situation financière personnelle. Parallèlement, cela se traduira pour l'économie du Canada par une main-d'œuvre mieux éduquée, des marchés efficaces et une croissance soutenue.

La Conférence canadienne sur l'éducation financière, intitulée *Vers les sommets*, s'est déroulée à Montréal les 9 et 10 septembre 2008. Elle visait à souligner l'efficacité des efforts actuellement déployés au Canada pour améliorer les connaissances financières et à examiner des stratégies adoptées par d'autres pays. La Conférence était organisée par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) et le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier. Elle a attiré plus de 260 représentants des secteurs public, bénévole et privé. La Conférence était en quelque sorte le prolongement du symposium tenu sur le même sujet en 2005, également organisé par l'ACFC et SEDI.

Le présent rapport donne un aperçu des exposés présentés à la Conférence.

Approches efficaces jusqu'à ce jour. Une enquête de référence nationale qui sera réalisée en 2009 évaluera les connaissances des Canadiens en matière financière. Statistique Canada mènera l'enquête pour le compte de Ressources humaines et Développement social Canada, avec la collaboration du ministère des Finances Canada et de l'ACFC. Il est difficile d'évaluer l'incidence des programmes actuels à l'échelle nationale sans faire d'étude au préalable. Plusieurs organisations ont mené des enquêtes sur une plus petite échelle, et les résultats obtenus soulignent le besoin d'apporter une aide accrue aux Canadiens pour qu'ils améliorent leur bien être financier.

Leçons tirées au Canada. Les présentateurs ont parlé de leçons qui ont été tirées des efforts déployés par les secteurs public, bénévole et privé. Les conférenciers ont laissé entendre qu'en matière de littératie financière, les initiatives donnent des résultats lorsqu'elles sont intégrées au système d'éducation, qu'elles sont menées par des organismes communautaires, que les modes de prestation sont adaptés aux marchés visés et que les initiatives ne se limitent pas à éduquer les consommateurs au sujet des produits financiers. Les présentateurs ont également parlé des lacunes à combler pour doter le Canada d'une population plus instruite en matière financière.

Leçons d'autres pays. La Nouvelle Zélande, le Royaume Uni et les États Unis étaient au rang des pays représentés à la Conférence. Le gouvernement de chacun de ces trois pays a élaboré une stratégie nationale pour la littératie financière, mis sur pied un groupe chargé d'orienter l'élaboration de sa stratégie, mené une enquête nationale, et travaille en partenariat avec tous les secteurs.

La voie de l'avenir. Les présentateurs ont exprimé des idées sur la façon d'améliorer la littératie financière au Canada et ont formulé des suggestions concernant un cadre qui permettrait de le faire. Une des propositions était d'élaborer une stratégie nationale, ce qui favoriserait la coordination si essentielle des efforts déployés actuellement. Des partenariats formés pour la mise en œuvre des initiatives liées à la littératie financière permettraient de joindre les publics cibles.

Contexte

On emploie divers termes pour décrire le processus d'acquisition des connaissances en matière financière. Au Canada, aux États Unis et en Nouvelle Zélande, on préfère parler de « littératie financière ». Au Royaume Uni, on parle plutôt de « capacité financière », tandis que l'Organisation de coopération et de développement économiques utilise l'expression « éducation financière ». Dans tous les cas, on fait allusion à l'acquisition, par les consommateurs, des connaissances, des compétences et de l'assurance requises pour gérer convenablement ses finances personnelles.

L'importance de la littératie financière est désormais largement admise. Le premier symposium canadien tenu sur le sujet en juin 2005 à Ottawa avait été organisé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) et les responsables du Projet de recherche sur les politiques. Intitulé Les Canadiens et l'argent, le symposium avait alors attiré plus de 200 participants issus des secteurs public, bénévole et privé. Il a été un événement marquant pour l'élaboration des politiques visant à favoriser et à renforcer la littératie financière dans les trois secteurs. Il a aussi contribué à la décision prise par le gouvernement du Canada, et annoncée dans son budget de 2007, d'allouer 3 millions de dollars sur deux ans à l'ACFC pour améliorer la littératie financière au Canada. Dans le budget de l'année suivante, le gouvernement a alloué un financement permanent de 2 millions de dollars à l'ACFC, dans le même but. En mai 2008, le ministre fédéral des Finances a déclaré que la littératie financière était une priorité et qu'il la considérait comme une compétence essentielle. D'autres organisations du secteur public, notamment les Autorités canadiennes en valeurs mobilières, ainsi que plusieurs représentants des secteurs bénévole et privé, ont aussi investi en vue de l'élaboration et de la mise en œuvre de programmes et de services d'éducation financière à l'échelle du pays.

En septembre 2008, l'ACFC et SEDI se sont associés — cette fois ci avec le Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier — pour organiser à Montréal la Conférence canadienne sur l'éducation financière, intitulée Vers les sommets. La Conférence a misé sur l'élan donné par le symposium qui avait eu lieu en 2005 en vue de poursuivre le travail entrepris pour améliorer la littératie financière des Canadiens. Les objectifs de la Conférence étaient les suivants :

- insister sur l'importance de l'éducation financière pour les Canadiens;
- mettre en évidence les intervenants clés et les enseignements retenus au chapitre de l'offre de services et de produits en matière d'éducation financière;
- donner des exemples de stratégies efficaces en matière d'éducation financière ayant été adoptées par d'autres pays;
- mieux comprendre les lacunes sur le plan des connaissances visant l'offre et la demande de produits et de services;
- attirer l'attention sur des solutions novatrices et les efforts déployés par les secteurs public, bénévole et privé pour améliorer les connaissances financières de base des Canadiens.

« La littératie financière est un enjeu de taille qui prend de plus en plus d'importance au Canada et partout dans le monde. Les Canadiens doivent acquérir et renforcer leurs connaissances financières de base. »

La commissaire de l'ACFC, Ursula Menke

La Conférence a été financée par diverses organisations, dont la Société d'assurance-dépôts du Canada, l'Association des comptables généraux accrédités du Canada, Ressources humaines et Développement social Canada et l'Investor Education Fund.

La Conférence, qui s'est déroulée à guichets fermés, a fait ressortir l'importance grandissante de la littératie financière. Les trois secteurs étaient représentés de façon égale, et les participants et les conférenciers venus d'autres pays étaient nombreux. Dans leurs évaluations, les participants ont exprimé leur satisfaction. Les organisateurs sont d'avis que la Conférence a atteint ses objectifs.

Ce rapport comprend les faits saillants des exposés qui ont été présentés à la Conférence, répartis en quatre grands thèmes :

- approches efficaces jusqu'à ce jour;
- leçons tirées au Canada;
- leçons d'autres pays;
- la voie de l'avenir.

Détails concernant la participation à la Conférence canadienne sur l'éducation financière tenue en 2008

Nombre total de participants : **261**

Participants étrangers provenant des pays suivants :

Afrique du Sud, Australie, Inde, Italie et Trinité et Tobago

Provinces canadiennes représentées :

Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau Brunswick, Nouvelle Écosse, Ontario, Québec et Terre Neuve et Labrador

Conférenciers étrangers provenant des pays suivants :

Australie, États-Unis, France, Nouvelle Zélande et Royaume Uni

Approches efficaces jusqu'à ce jour

Quel que soit le secteur auquel elles appartiennent, les organisations reconnaissent que l'éducation financière des consommateurs est une nécessité. Un nombre croissant d'institutions financières canadiennes, d'organismes gouvernementaux, d'organismes de réglementation provinciaux et d'organismes du secteur bénévole offrent des produits, des programmes et des services liés à la littératie financière.

Évaluation des connaissances financières de base des Canadiens

Les organisations ont été invitées à la Conférence pour mettre en commun les leçons tirées des initiatives efficaces menées à ce jour sur la littératie financière, examiner les facteurs qui ont contribué au succès des programmes et discuter des questions touchant l'évaluation des répercussions des programmes. Les présentateurs s'entendaient pour dire qu'il était relativement simple de mesurer la portée des initiatives en matière de littératie financière, mais qu'il était difficile de déterminer leurs répercussions. Il nous faut une base de référence pour établir des comparaisons. Plusieurs organisations représentées à la Conférence avaient mené des travaux visant à mesurer la littératie financière des Canadiens. Un résumé des constatations découlant de leurs enquêtes figure dans les paragraphes qui suivent. Les constatations montrent que si les Canadiens avaient un meilleur niveau de littératie financière et changeaient leurs comportements en conséquence, ils jouiraient d'un bien-être financier accru.

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a commandé plusieurs enquêtes relatives aux connaissances, aux attitudes et aux comportements des consommateurs de produits et de services financiers. La commissaire de l'ACFC, **Ursula Menke**, a fait part des conclusions suivantes :

- Bien que les Canadiens aient souvent l'impression d'être bien informés dans le domaine financier, les constatations indiquent clairement que ce n'est pas le cas.

- De nombreux consommateurs n'en savent pas autant qu'ils le devraient au sujet des produits et des services qu'ils utilisent. Dans plusieurs cas, ils ne possèdent même pas les notions financières de base requises pour prendre de bonnes décisions en matière d'argent.

L'ACFC est d'avis que les initiatives menées sur la littératie financière aideront les Canadiens à améliorer leurs connaissances financières, à bien saisir l'importance de mettre ces connaissances en pratique et à prendre le genre de décisions qui amélioreront leur bien-être financier.

Gary Rabbior, de la Fondation canadienne d'éducation économique, a présenté un certain

nombre de tendances établies par Statistique Canada, qui montrent que les Canadiens auraient intérêt à être mieux informés en matière de gestion financière. Le ratio élevé de la dette en pourcentage du revenu des Canadiens rend ces derniers vulnérables en période de contraction économique. Ce ratio indique qu'il faut éduquer la population en matière financière.

M. Rabbior a fait les remarques suivantes :

- pour chaque dollar de revenu disponible, les Canadiens devaient 1,16 \$ en 2005;
- le taux d'épargne des particuliers en 2005 au Canada a chuté à moins de 0 %; dans les années 1980, il était de 20 %;
- entre 1982 et 2001, au Canada, la dette des consommateurs s'est accrue de 152 % et le revenu disponible, de 42 %;
- le ratio de la dette des Canadiens en pourcentage de leur revenu a augmenté pour passer de 55 % en 1983 à 105 % en 2003.

Le Conseil de crédit du Canada accroît la sensibilisation à l'importance de bien gérer l'argent et le crédit en éduquant les personnes et les familles, et en leur fournissant gratuitement des services complets de counselling, à titre confidentiel. Au printemps 2007, le Conseil de crédit du Canada a mené une enquête auprès de 4 487 adultes canadiens sélectionnés au hasard, et l'enquête a révélé ce qui suit :

- 30 % des Canadiens pensaient qu'ils ne pourraient pas prendre leur retraite à l'âge de 65 ans;
- 53 % des Canadiens ne cotisaient pas chaque année à leur régime enregistré d'épargne retraite;

- 92 % des Canadiens pensaient que leurs concitoyens étaient plus endettés que cinq ans auparavant, mais seulement 7 % pensaient qu'il était préférable d'être plus endetté actuellement que cinq ans auparavant;
- 80 % des Canadiens ne connaissaient pas leur pointage de crédit;
- 86 % des Canadiens étaient d'avis qu'un plus grand nombre de leurs concitoyens avaient davantage de dettes que cinq ans auparavant;
- 61 % des Canadiens n'avaient pas de conseiller financier;
- 52 % des Canadiens ne savaient pas si des services de counselling en matière de crédit ou de dette étaient offerts gratuitement au Canada.

Ces tendances indiquent qu'il faut offrir de la formation aux Canadiens en matière financière pour les aider à se préparer à traverser des périodes d'incertitude économique. En effet, les Canadiens ont besoin d'acquérir les connaissances et la capacité requises pour gérer leurs finances avec efficacité aujourd'hui afin de pouvoir planifier et bâtir un avenir plus solide. (Laurie Campbell, Conseil de crédit du Canada)

L'Innovative Research Group a mené deux enquêtes (2006 Investor Index et 2007 Investor Study) sur la littératie financière pour les **Autorités canadiennes en valeurs mobilières**, chacune auprès de plus de 5 000 Canadiens. Le but était de découvrir ce que les investisseurs savaient et ce qu'ils ne savaient pas au sujet des placements, et de cerner leurs comportements en matière de placements. Les résultats de ces enquêtes ont montré l'importance de comprendre le lien entre les connaissances et le changement dans les comportements. Pour évaluer l'efficacité des programmes, il est primordial de mesurer leur portée et le changement qu'ils entraînent dans les comportements. (Roslyn Russell, Université RMIT, Australie)

D'après les constatations découlant des enquêtes, les investisseurs croyaient qu'il était important d'épargner, d'effectuer des recherches et de planifier, mais rien n'indiquait que leurs convictions dictaient leurs comportements. Voici quelques points saillants à cet égard, présentés par **Tamera Van Brunt**, de la **Commission des valeurs mobilières de l'Alberta** :

Convictions :

- 96 % des répondants estimaient qu'il était important d'épargner pour l'avenir;
- 92 % des répondants estimaient qu'il était important d'effectuer des recherches avant de faire des placements;
- 88 % des répondants estimaient qu'il était important d'établir un plan financier.

Comportements :

- 25 % des répondants n'épargnaient pas pour l'avenir;
- 49 % des répondants ne faisaient pas de recherches concernant leurs placements;
- 58 % des répondants n'avaient pas de plan financier.

Les constatations ont souligné l'importance d'appuyer les efforts visant à faire en sorte que les gens comprennent pourquoi ils doivent être plus responsables sur le plan financier. Elles ont également montré qu'il fallait encourager les Canadiens à mettre leurs convictions en pratique, à modifier leurs comportements et à assumer la responsabilité de la gestion de leur propre argent.

En 2004, la Fondation Claude-Masse a financé une enquête menée par Pierre Beaudoin et Jean Robitaille. Cette enquête avait pour but d'examiner les connaissances et les pratiques des jeunes en matière de crédit. **Marie Lachance**, directrice du **Programme d'études en sciences de la consommation** à l'**Université Laval**, a présenté les constatations tirées de l'enquête, d'après les réponses de 980 Québécois francophones âgés de 18 à 29 ans. Mme Lachance a comparé les résultats à ceux d'une recherche similaire menée en 1994 par l'Office de la protection du consommateur du gouvernement du Québec. La comparaison a montré que, pendant les dix années écoulées entre les deux enquêtes, on avait enregistré une augmentation de :

- 75 % du nombre de détenteurs de cartes de crédit;
- 27 % du nombre de cartes de crédit en circulation;
- 200 % du nombre de personnes qui possèdent une marge de crédit.

L'enquête menée en 2004 a révélé la vulnérabilité du groupe des 18 à 29 ans, en raison de l'utilisation élevée des instruments de crédit et du faible niveau de revenu. Les chercheurs en sont arrivés à la conclusion que plus les jeunes étaient éduqués, plus ils faisaient une utilisation responsable du crédit. L'étude a révélé que les cours et les classes étaient les sources d'information les plus importantes pour ce qui est de la façon dont les jeunes gèrent leurs finances personnelles. (Marie Lachance, Université Laval)

Jerry Buckland, du **Menno Simons College** de **Winnipeg**, a conçu une enquête visant à évaluer les connaissances financières de base des Canadiens vivant dans trois quartiers à faible revenu : Parkdale à Toronto; Downtown Eastside à Vancouver; et certains quartiers du centre-ville de Winnipeg. Le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada a financé ces travaux de recherche.

Des méthodes qualitatives et quantitatives ont été utilisées pour mener les entrevues : un sondage sur les choix financiers, auprès de 82 répondants, et un sondage sur les antécédents financiers, auprès de 20 répondants. Les résultats ont indiqué que, de façon générale, les répondants possédaient des connaissances financières et avaient pris des décisions rationnelles au sujet du budget de leur famille, et de leurs plans de crédit et d'épargne, et qu'ils possédaient une connaissance raisonnable des programmes gouvernementaux et des services bancaires connexes. Les contraintes relevées en matière de littératie financière tenaient aux attitudes des participants au sujet des objectifs financiers et personnels, et à l'absence de connaissances détaillées relatives aux politiques des institutions financières. (Jerry Buckland, Menno Simons College)

Bien qu'il existe divers programmes et services pour aider les Canadiens à renforcer leurs connaissances financières de base, les résultats d'enquête présentés à la Conférence indiquent que les choix faits par les Canadiens ne contribuent pas à leur bien être financier. Des niveaux d'endettement plus élevés rendent les Canadiens d'aujourd'hui beaucoup plus vulnérables que ceux des générations précédentes en période de ralentissement économique. Les études canadiennes

menées actuellement tendent à mesurer la portée des programmes. Par contre, l'examen des répercussions des programmes ne révèle pas encore un changement dans les comportements.

Enquête de référence canadienne

Selon un récent rapport produit à l'issue du Projet d'éducation financière de l'**Organisation de coopération et de développement économiques**, les seuls pays qui ont mené des enquêtes sur l'état de la littératie financière à l'échelle nationale sont l'Australie, la Corée, les États-Unis, le Japon et le Royaume Uni. Toutes les enquêtes ont permis de conclure que les consommateurs n'avaient pas suffisamment d'information sur les questions financières et qu'ils devaient acquérir des notions financières.

Le Canada est sur le point de se joindre à ce groupe de pays. Au début de 2009, **Statistique Canada** réalisera l'enquête canadienne sur la capacité financière. Cette enquête menée à l'échelle nationale, qui s'adressera à plus de 20 000 répondants, permettra de recueillir des données de référence au regard desquelles nous pourrions mesurer le niveau d'éducation financière des Canadiens. Statistique Canada a l'intention de traiter les données d'ici l'automne 2009 et publiera les résultats dès qu'ils seront complets. **Steve Arrowsmith**, de la Division des enquêtes spéciales de Statistique Canada, a précisé que l'enquête avait été conçue de façon à obtenir une idée des connaissances, des capacités et des comportements des Canadiens. Il a indiqué que l'enquête permettrait seulement de recueillir des données auprès des Canadiens des dix provinces. Les territoires ne sont pas visés par l'enquête en raison de facteurs comme le coût, l'absence généralisée de couverture téléphonique et une proportion élevée de travailleurs migrants au sein de la population.

L'enquête découle du symposium tenu sur la littératie financière en 2005, qui a révélé qu'il y avait lieu de consolider les données nationales. Au printemps 2006, Ressources humaines et Développement social Canada (RHDS) a soumis une proposition de financement au Groupe de données pour la recherche sur les politiques

du gouvernement fédéral. Cette proposition visait la conception et la réalisation d'une enquête nationale ayant pour but de recueillir des données de référence sur la capacité financière des Canadiens. À l'automne 2006, Statistique Canada a présenté une ébauche de rapport de planification à RHDSC et à l'ACFC. Dans ce document, il évaluait la faisabilité d'une telle enquête ainsi que les approches, les contraintes et les coûts s'y rattachant. Le ministère des Finances Canada participe activement au projet depuis l'été 2007.

L'enquête de Statistique Canada procurera des données importantes pour mesurer le succès des programmes en cours à l'échelle nationale. Elle fournira également le fondement pour entreprendre d'autres recherches et tracer une orientation stratégique favorisant un changement dans les comportements.

L'enquête de Statistique Canada est conçue de façon à pouvoir être reconduite, mais aucun engagement n'a encore été pris à cet égard.

« L'objectif primordial de [l'enquête canadienne sur la capacité financière] est d'illustrer les liens existant entre les connaissances financières, les expériences financières, le comportement financier, et leur interaction avec les modes d'apprentissage des consommateurs en matière de gestion financière. »

Steve Arrowsmith, Statistique Canada

Leçons tirées au Canada

Pendant la Conférence, les présentateurs ont discuté de leurs expériences et mis en commun les leçons qu'ils ont tirées de la mise en œuvre de programmes d'éducation financière. Plusieurs d'entre eux ont mentionné que les programmes d'éducation financière donnent de bons résultats lorsque :

- ils sont intégrés au système d'éducation;
- ils sont offerts par l'intermédiaire d'organismes communautaires;
- leurs modes de prestation sont adaptés aux marchés visés;
- ils ne se limitent pas à diffuser de l'information sur les produits.

Intégrer la littératie financière au système d'éducation

Les présentateurs s'entendent pour dire qu'il est important que les jeunes acquièrent des compétences en gestion financière avant d'intégrer le marché du travail. Dans le cadre du projet d'éducation financière de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), le consultant **Shaun Mundy** a passé en revue les programmes d'éducation financière des écoles, universités et collèges en Australie, au Canada, aux États-Unis, en France, en Irlande, en Malaisie, en Nouvelle Zélande, aux Pays Bas, au Royaume Uni et à Singapour. Son rapport contient une analyse de l'efficacité des programmes d'éducation financière proposés dans les écoles.

M. Mundy a évoqué trois raisons pour justifier l'intégration de l'éducation financière aux programmes scolaires :

- l'éducation en finances personnelles peut être offerte à tous les membres d'une cohorte d'âge;
- de plus en plus, les écoliers prennent des décisions financières — par exemple, ils choisissent un contrat pour leur téléphone cellulaire ou évaluent les conséquences financières de la décision de poursuivre des études universitaires;
- l'éducation financière peut se traduire par de meilleures décisions financières tout au long de la vie.

Un programme scolaire qui couvre les questions liées au pointage de crédit, à la budgétisation et à la planification pour les jeunes peut répondre au besoin d'une éducation financière à l'échelle nationale (Peter Nares, SEDI). À l'heure actuelle, la Colombie-Britannique est la seule province canadienne qui exige l'enseignement des notions de base sur les finances personnelles à l'école secondaire.

À la Conférence, plusieurs organisations ayant mis en œuvre des initiatives de littératie financière à l'intention des élèves ont communiqué les résultats de leurs programmes. Il s'agissait notamment de la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique (BCSC), de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada et des Autorités canadiennes en valeurs mobilières.

La **Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique** a mis au point le cours **Financial Life Skills for Planning 10**, qui s'adresse aux enseignants et aux élèves de 10^e année. Il s'agit d'une ressource éducative qui souligne l'importance des connaissances financières de base. Le cours a été mis en place en 2004 et il est obligatoire en 10^e année. Il a été mis à la disposition de plus de 1 400 enseignants dans l'ensemble des 60 arrondissements scolaires de la Colombie-Britannique.

Une enquête menée auprès de 318 diplômés de l'enseignement secondaire visait à mesurer les répercussions du cours sur le bien être financier des élèves. Les répondants comprenaient des diplômés de 2005 qui n'avaient pas eu la possibilité de suivre le cours lorsqu'ils étaient en 10^e année, et des diplômés de 2007 qui avaient suivi le cours. Les résultats de l'enquête ont montré qu'une plus grande proportion des diplômés de 2007 :

- avaient dressé un plan financier;
- économisaient de l'argent pour poursuivre des études ou répondre à des besoins à long terme;
- avaient l'impression d'être bien préparés pour leur avenir financier;
- savaient reconnaître les fraudes financières.

En partenariat avec la BCSC, l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada** a lancé **La Zone**, une ressource nationale fondée sur le Web qui s'appuie sur le succès du cours **Planning 10**.

La Zone est une ressource éducative interactive en matière financière, qui s'adresse aux enseignants et aux élèves, et est offerte gratuitement en ligne. Elle capte l'intérêt des jeunes à l'aide d'une approche axée sur la pratique qui facilite l'apprentissage, apporte des connaissances concrètes et rend les concepts financiers faciles à comprendre. Les élèves sont appelés à faire des exercices pratiques se rapportant à la budgétisation, à l'épargne, au crédit et à l'endettement, aux assurances, à l'impôt et aux placements, et à la fin du cours ils dressent un plan financier pour la période suivant l'obtention de leur diplôme.

En 2006, le Comité d'éducation des investisseurs des **Autorités canadiennes en valeurs mobilières** a créé un programme, qu'il appelle *Entraîne toi à épargner*. Le programme, qui s'adresse aux enseignants et aux élèves, prévoit des activités gratuites en classe, pour enrichir les connaissances financières. **Ainsley Cunningham**, de la **Commission des valeurs mobilières du Manitoba**, a présenté les résultats du programme pour les années 2006 et 2007. On constate qu'en 2006, la proportion des élèves s'intéressant aux finances personnelles était de seulement 26 % avant de participer au programme, et qu'elle est montée à 57 % après avoir participé au programme. En 2007, la proportion est passée de 33 % avant de participer au programme à 62 % après avoir participé au programme.

Les présentateurs s'entendent pour dire que l'intégration réussie des initiatives de littératie financière au système d'éducation dépend de plusieurs facteurs, notamment :

- un intermédiaire digne de confiance pour faciliter la formation;
- le caractère obligatoire de la formation;
- l'incitation des élèves à participer.

« Les décideurs en matière de politique et d'enseignement doivent être convaincus de l'importance de l'éducation financière des élèves, dans le cadre d'une stratégie globale visant à améliorer la capacité financière. »

Shaun Mundy, consultant

De nombreux enseignants ont peur de ne pas posséder les compétences requises pour donner un cours en finances. L'ACFC et la BCSC ont donc investi dans la formation des enseignants pour les amener à se sentir plus à l'aise dans le domaine financier. Vingt cinq enseignants, provenant de partout au Canada, ont participé à la Conférence Vers les sommets. Après la Conférence, ils ont reçu une formation sur La Zone.

Travailler avec les organismes communautaires

Comment joindre les personnes qui ne fréquentent pas l'école? Il est important d'examiner les modes de prestation qui permettraient de joindre efficacement tous les Canadiens (Peter Nares, SEDI). Au lieu de créer de nouvelles initiatives, les organismes peuvent miser sur les méthodes actuelles qui donnent de bons résultats, pour offrir davantage de possibilités à plus de personnes.

« La stratégie la meilleure et la plus proactive pour joindre le plus grand nombre de personnes et assurer l'éducation financière des Canadiens consiste à leur donner les moyens d'apprendre à l'école. Nous devons également tenir compte des millions de jeunes et d'adultes que l'on ne peut joindre par l'intermédiaire des écoles ainsi que des nouveaux arrivants adultes qui continuent à entrer au Canada. »

Peter Nares, SEDI

Les organismes communautaires qui travaillent directement avec les clients ont constaté que la formation en matière financière donne de meilleurs résultats lorsqu'elle est intégrée à d'autres services. Les membres des organismes communautaires intègrent les modules de littératie financière à d'autres initiatives, par exemple des ateliers sur le lancement d'une petite entreprise, ou la formation liée à l'emploi. Il arrive que la formation par l'intermédiaire des organismes communautaires soit la seule façon d'inciter les consommateurs à faible revenu à améliorer leurs

connaissances financières de base. Certains ménages à faible revenu ne font que subsister et n'ont pas les moyens de prévoir l'avenir. Souvent ils ne demandent de l'aide qu'en situation de crise financière; « l'aspect formation » doit être intégré de façon discrète au service qui leur est fourni à ce moment là. (Rick Eagan, St. Christopher House)

Il est évident que tous les Canadiens n'ont pas les mêmes besoins relatifs à l'éducation financière. Les consommateurs à faible revenu vivent dans des conditions très différentes en matière de revenu, de politique et de services bancaires que les consommateurs à revenu moyen (Jerry Buckland, Menno Simons College). Pour fournir des conseils et assurer le transfert des connaissances aux personnes à faible revenu, il faut pouvoir compter sur un ensemble complexe de connaissances et de services ou appuis financiers (Rick Eagan, St. Christopher House). Les organismes communautaires qui aident les Canadiens à faible revenu comprennent les besoins de leurs clients et sont en mesure d'adapter le contenu et le mode de prestation à ces besoins.

« Il est essentiel que les organismes de réglementation travaillent en collaboration avec les diverses organisations qui visent les mêmes objectifs et font directement affaire avec les consommateurs, au niveau de la collectivité. »

Ursula Menke, ACFC

SEED (Appuyer la création d'emplois et le développement économique) de Winnipeg

est un organisme de développement économique communautaire qui lutte contre la pauvreté et tente d'améliorer la vitalité sociale et économique des collectivités défavorisées. En 1999, l'organisme a élaboré un programme de dix semaines sur la gestion budgétaire pour les résidents du nord de Winnipeg. La formation est une composante du Programme de développement des actifs de SEED.

Le **Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais** (CJEO) est un organisme communautaire offrant des

services qui visent à améliorer les conditions de vie des jeunes adultes de 16 à 35 ans en les accompagnant dans leur cheminement vers l'emploi, vers un retour aux études ou pour démarrer une entreprise. En 2005, le CJEO a élaboré un programme qui s'appelle L'école de l'argent après avoir découvert qu'un certain nombre de jeunes avaient des projets, des idées et des objectifs, mais qu'ils étaient obligés de les mettre de côté en raison de contraintes financières. Conçu pour les jeunes qui n'ont pas encore eu leur première expérience en matière d'emploi, le programme aide à comprendre le système financier et à établir un budget. Un des ateliers s'appelle L'argent en couple et s'adresse aux jeunes qui font face à des questions financières dans le cadre de leur première relation. À ce jour, plus de 2 000 jeunes ont eu l'occasion d'acquérir des notions de base sur les finances personnelles grâce au CJEO. Dans la région québécoise de Gatineau, le programme est maintenant enseigné dans les écoles, aux élèves de 15 et 16 ans. Les élèves reçoivent les crédits d'un cours complet de niveau secondaire après avoir participé au programme.

Depuis 1912, la **St. Christopher House** de Toronto vient en aide aux familles d'immigrants, aux personnes âgées, aux personnes handicapées et à leurs fournisseurs de soins ainsi qu'aux enfants, aux jeunes et aux adultes socialement isolés. En 2003, la St. Christopher House a créé un programme, qui s'intitule Financial Advocacy and Problem Solving (FAPS). Cette initiative est en fait l'aboutissement de plusieurs projets de lutte contre la pauvreté. Le programme FAPS permet de fournir des conseils gratuitement aux personnes à faible revenu aux prises avec des situations financières complexes, pour qu'elles puissent prendre de bonnes décisions financières. Le programme FAPS répond aux besoins en matière d'information des personnes à faible revenu. Il leur offre un service individualisé qui comprend un suivi, un accompagnement et des renvois. Il surveille aussi leurs intérêts lorsqu'ils traitent avec les programmes de sécurité du revenu et les fournisseurs de services financiers commerciaux. La collectivité a réagi de façon positive au programme, comme en témoigne le nombre croissant de participants qui en apprennent l'existence de bouche à oreille. En 2007, 2 612 personnes ont participé au programme, ce qui représente une augmentation de 57 % par rapport à 2004. Un nombre croissant de fournisseurs de services d'autres organismes, y compris l'Agence du revenu du

Canada, consultent le personnel du programme FAPS pour en savoir plus sur les situations avec lesquelles leurs clients sont aux prises.

La **CIBC** et le **YMCA** ont conjugué leurs efforts pour établir le programme Access to Opportunity. Il s'agit d'un programme qui comprend une série de séminaires en salle de classe, dont l'objectif est d'informer les nouveaux arrivants. Annoncé en juin 2008, le programme a pour objectif d'aider les néo Canadiens à prendre des décisions éclairées au sujet de leur avenir. Il prévoit une préparation à l'emploi de six semaines, à l'issue de laquelle les nouveaux immigrants peuvent obtenir un emploi à la CIBC. La CIBC assure leur formation et leur apporte un soutien, et elle s'engage à recruter les candidats qui ont suivi le programme avec succès.

« La prospérité économique et sociale du Canada dépend des forces et des compétences de tous les Canadiens. Si la littératie financière constitue un ensemble essentiel de connaissances financières de base, nous devons veiller à ce que tous les Canadiens aient accès à une information, une éducation et des conseils pertinents en matière financière. »

Sonia Baxendale, CIBC

De concert avec des partenaires communautaires, la Vancouver City Savings Credit Union (communément appelée **Vancity**) a élaboré un certain nombre de programmes favorisant la littératie financière. Dollar\$ and \$ense est un programme offert par l'intermédiaire d'un partenariat créé avec Family Services of Greater Vancouver aux écoles secondaires et aux groupes jeunesse. Le programme Money Skills, également offert par Family Services of Greater Vancouver, aide les adultes disposant d'un revenu limité à acquérir des connaissances afin de gérer efficacement leur argent et de planifier leur avenir. Le cours Home Ownership Readiness est offert par le Mennonite Central Committee. Il donne de l'information sur l'achat et l'entretien d'une maison. Le cours Financial Literacy 101 comprend des séances de formation pratique pour apprendre à déchiffrer les relevés bancaires, choisir une

carte de crédit, utiliser des guichets automatiques bancaires qui n'imposent pas de frais aux membres de Vancity, et consolider les dettes.

Une stratégie efficace consiste à faire en sorte que la formation sur la gestion de l'argent soit offerte par des personnes bénéficiant de la confiance des groupes auxquels elle s'adresse. Les clients aiment recevoir des conseils impartiaux. Les organismes communautaires dont il est question comprennent leurs clients, leurs besoins et leurs contraintes.

« Les syndicats, les groupes de défense des consommateurs et les organisations non gouvernementales sont les mieux placés pour joindre les consommateurs vulnérables et constater leurs besoins. »

Bruno Lévesque, OCDE

Adapter les modes de prestation aux marchés visés

L'efficacité des stratégies varie en fonction des segments de marché. Pour réussir à joindre tous les Canadiens, les organisations doivent utiliser des instruments qui sont adaptés aux marchés visés. Les Canadiens ne forment pas un groupe homogène; ils possèdent divers niveaux d'instruction, parlent diverses langues et ont des cultures différentes. Ces différences doivent être prises en compte et intégrées à la prestation des programmes. Actuellement, les sites Web, les livres, les entretiens en personne, les ateliers en salle de classe ou en ligne et les consultations individuelles font partie des modes de prestation que les organisations canadiennes utilisent. Les organisations savent que le simple fait de fournir une brochure sur un produit ou un service peut être suffisant pour certains segments de la population, mais est moins efficace qu'un moyen plus interactif pour entraîner un changement.

L'élaboration de programmes visant des segments en particulier exige des recherches et une planification afin d'optimiser leur efficacité. Pour aider à définir les exigences en matière de programme, **Jeanne Hogarth**, de la **Réserve fédérale américaine**, a proposé

de recourir à des groupes de consultation, à l'administration de tests formatifs, à des ensembles d'entrevues individuelles (entretiens cognitifs et essais de convivialité) et à la validation quantitative.

Les organisations représentées à la Conférence ont proposé divers modes de prestation pour un certain nombre de marchés cibles.

Par exemple, la technologie est un instrument clé pour joindre les jeunes. Pour le programme qui s'intitule *Entraîne toi à épargner des Autorités canadiennes en valeurs mobilières*, 70 % des étudiants y participant ont connu le programme par l'entremise d'un courriel envoyé par un ami. Le marketing viral est une autre technique qui fonctionne bien chez les jeunes. En 2008, *Entraîne toi à épargner* a créé un site et un groupe Facebook. Le groupe compte 118 membres, et ils ont tous visité le site *Web Entraîne toi à épargner*.

Ce sont les personnes les plus vulnérables qui ont le plus besoin de connaissances financières, mais elles pourraient ne pas avoir la confiance ou les compétences requises pour tirer profit de l'information présentée dans une forme statique. Ce qu'il leur faut, c'est un instrument éducatif interactif. Les ateliers et les entretiens en personne sont des moyens d'accroître les chances de modifier les comportements. La **St. Christopher House** a beaucoup travaillé avec la Fondation canadienne d'éducation économique lors de l'élaboration du projet *Le conseiller virtuel*. Il s'agit d'une ressource en ligne créée à l'intention des membres de la collectivité et des travailleurs de première ligne. Cette ressource est fondée sur les questions financières courantes traitées dans le cadre des services de première ligne fournis aux particuliers. Les décideurs et les spécialistes en services financiers analysent ce genre de questions pour élaborer des documents didactiques publics ainsi que des ateliers de formation s'adressant aux travailleurs de première ligne du secteur communautaire des services sociaux, et aux membres du public à faible revenu. Les consommateurs à revenu peu élevé, ainsi que les nouveaux arrivants au Canada, sont ceux qui pourraient tirer le plus profit de ces programmes adaptés. (Ellen Roseman, *Toronto Star*)

Pour joindre les consommateurs ayant divers niveaux d'instruction, les organisations peuvent utiliser des moyens audio, vidéo ou graphiques. Les bandes

dessinées peuvent faciliter la participation des consommateurs peu scolarisés. Les connaissances informatiques varient elles aussi, et on ne peut partir du principe que tout le monde a accès à un ordinateur ou possède les connaissances voulues pour en utiliser un.

Les livres et les brochures sont utiles pour une bonne partie de la population, en particulier les personnes très scolarisées ou aisées financièrement. **Citibank** a fait don de 60 000 exemplaires d'un livre intitulé *The Citi Commonsense Money Guide for Real People*. Le livre fait appel aux grands événements de la vie pour inciter à épargner et investir. Les résultats de l'enquête menée par la **Fondation canadienne d'éducation économique** révèlent que les gens s'informent sur les questions financières au moyen des journaux, des livres et des publications, des membres de leur famille et des amis, de l'école et d'Internet.

Ne pas se limiter à diffuser de l'information sur les produits

Pour que l'éducation financière soit efficace, nous ne devons pas nous limiter à donner de l'information concernant les produits; nous devons éduquer les gens pour les amener à poser des questions avant d'exercer des choix (Ellen Roseman, *Toronto Star*). Il est essentiel que les Canadiens fassent leurs propres recherches pour s'informer au sujet des produits et des services. Cependant, les initiatives liées à la littératie financière peuvent faire prendre conscience aux Canadiens des questions pertinentes qu'ils devraient poser, de la façon de s'y prendre et des ressources disponibles pour obtenir des conseils.

Les programmes de littératie financière auront une incidence plus marquée lorsque les consommateurs auront davantage confiance dans leur capacité à gérer efficacement leurs finances personnelles. **Laurie Campbell**, du **Conseil de crédit du Canada**, prétend que les programmes ne doivent pas se limiter à fournir de l'information. Pour que les bénéficiaires comprennent l'information, celle-ci doit être simple et présentée d'une manière qui fait appel à leurs émotions et ne les laisse pas indifférents. (Laurie Campbell, Conseil de crédit du Canada)

Une initiative conçue pour aider les familles à préparer l'avenir de leurs enfants a illustré l'importance de ne pas se limiter à fournir de l'information sur les

produits. Le gouvernement du Royaume Uni a créé un programme qui s'appelle le Child Trust Fund. À la naissance de chaque enfant, les parents peuvent ouvrir un compte et le gouvernement y dépose 250 £. L'enfant reçoit un autre chèque de 250 £ lorsqu'il atteint l'âge de 7 ans. Les parents peuvent investir l'argent versé, mais ne peuvent utiliser le capital. Lorsqu'il atteint l'âge de 18 ans, l'enfant peut retirer l'argent et l'utiliser à son gré sans payer d'impôt. La participation au programme a démarré lentement. Durant la première année du programme, presque un tiers des chèques n'ont pas été réclamés. Même s'ils connaissent le produit, les parents britanniques ne comprennent pas nécessairement comment en tirer profit. Ils ont donc besoin de conseils et d'encouragement. Si les parents décident de ne pas participer au programme, le gouvernement ouvre un compte pour l'enfant. Dans ce cas, les parents n'ont plus l'occasion de choisir le type de compte dont ils ont besoin et, par conséquent, pourraient se priver de gains éventuels.

« Les initiatives de littératie financière doivent inciter les consommateurs à agir. La formation doit notamment expliquer en quoi consiste l'éducation financière de base, promouvoir les avantages pour toutes les parties intéressées, donner des exemples de réussite et permettre d'élaborer des plans viables. »

Chris Pond, Financial Services Authority

Lacunes à combler pour doter le Canada d'une population plus instruite en matière financière

Le Canada a beaucoup à faire pour instruire sa population en matière financière. En effet, il a des lacunes à combler sur les plans de l'accès, de la capacité et de la demande. Pour atteindre nos objectifs, nous devons combler ces lacunes.

Lacunes en matière d'accès

Au Canada, l'éducation financière dépend largement du système d'éducation et des organismes communautaires. Ce ne sont pas tous les Canadiens qui

ont accès à une formation en matière financière. Les modèles adoptés par le Royaume-Uni et la Nouvelle Zélande reposent sur une approche dictée par les étapes du cycle de vie. Ainsi, l'éducation financière est offerte aux consommateurs dans les écoles, les collèges et les universités, au sein de la collectivité, dans le milieu de travail et lors de séances d'information sur la retraite. Les présentateurs ont proposé notamment que le Canada favorise l'éducation financière permanente des citoyens — de l'école, en passant par l'enseignement postsecondaire, jusqu'au milieu de travail. Ils ont indiqué que la formation pouvait être individuelle ou collective, et offerte dans les installations existantes. (Jerry Buckland, Menno Simons College)

« La littératie financière est un outil économique puissant. Nous devons la mettre à la portée de tous. »

John Hope Bryant, President's Advisory Council on Financial Literacy, États-Unis

La prestation de services financiers pertinents et accessibles aux Canadiens à faible revenu est d'une très grande nécessité (Jerry Buckland, Menno Simons College). Pour obtenir des services de littératie financière, les Canadiens doivent pouvoir accéder au secteur financier proprement dit. À cette fin, les institutions financières canadiennes rendent leurs succursales plus accessibles et élargissent leurs réseaux de guichets automatiques bancaires. Elles s'efforcent de joindre les habitants des régions du Nord et des régions rurales en créant des partenariats avec les Autochtones afin d'installer des guichets automatiques et de consentir des prêts à l'habitation dans les réserves. Par ailleurs, les banques interviennent pour améliorer l'accès dans les quartiers à faible revenu. Par exemple, la St. Christopher House à Toronto s'est associée à la Banque Royale du Canada pour offrir des services accrus de compte de dépôt aux personnes vivant dans les quartiers à faible revenu.

Pour améliorer l'accès, il est important de veiller à ce que les Canadiens connaissent les programmes existants. **Brian Smith**, de **Carrefour**

jeunesse-emploi de Côte-des-Neiges, a expliqué que la majorité de ses clients ne connaissaient pas les produits offerts actuellement par le gouvernement pour les aider à bâtir leur avenir, comme le Bon d'études canadien (une subvention du gouvernement du Canada qui aide les familles à revenu modeste à épargner pour financer les études postsecondaires de leurs enfants). Pour combler les lacunes en matière d'accès, Rick Eagan, de la St. Christopher House, a recommandé que le gouvernement élabore des programmes favorables à la constitution d'actifs et au renforcement des capacités.

Lacunes en matière de capacité

Plusieurs organisations désirent offrir un service d'éducation financière efficace, mais elles n'ont pas la capacité de le faire. Ce manque de capacité du secteur bénévole découle du manque de ressources humaines et financières. **Rick Eagan**, de la **St. Christopher House**, a expliqué que si les travailleurs sociaux recevaient une meilleure formation en matière financière, la prestation des programmes serait plus efficace. En effet, ceux-ci seraient mieux préparés et plus sûrs d'eux.

Les organisations œuvrant par l'intermédiaire du système d'éducation fournissent de la formation et du soutien aux enseignants, pour qu'ils renforcent leurs connaissances. M. Eagan a suggéré que le secteur bénévole travaille avec les établissements d'enseignement postsecondaire et les centres d'éducation pour adultes et d'éducation permanente en vue d'élaborer des programmes d'études et un contenu visant à renforcer les connaissances financières de base des travailleurs sociaux qui font affaire avec les personnes à faible revenu.

Lacunes en matière de demande

Les ressources de qualité mises à la disposition des consommateurs souhaitant vraiment améliorer leurs connaissances financières ne manquent pas. Le plus difficile est de susciter l'intérêt des consommateurs qui ne cherchent pas à améliorer leurs connaissances financières de base. Un manque de demande peut résulter du fait que les consommateurs ne connaissent pas les possibilités d'apprentissage, d'un manque de ressources ou d'un manque d'intérêt à l'égard de l'information existante. (Peter Nares, SEDI)

Gary Rabbior, de la **Fondation canadienne d'éducation économique**, est d'avis que nous devons modifier les mesures d'encouragement, les attitudes et la confiance. Tous les secteurs peuvent travailler ensemble pour inciter les gens à accéder aux ressources disponibles. On peut les encourager à agir, par exemple en les informant des conséquences d'une inaction. Une personne qui ne connaît pas les conséquences d'un manque de responsabilité ne changera pas ses comportements (Tamera Van Brunt, Commission des valeurs mobilières de l'Alberta). **Bruno Lévesque**, de l'**OECD**, a expliqué que les programmes doivent combiner l'éducation et les mises en garde au sujet des conséquences. Il maintient qu'à l'OCDE, l'expérience a montré que c'était la meilleure façon d'éduquer les consommateurs au sujet de la fraude.

Contrairement aux consommateurs à revenu moyen ou élevé, les consommateurs à faible revenu ont accès à un éventail limité de services et d'options en matière financière. En fait, une combinaison de facteurs — leurs choix limités, leur latitude limitée et l'interaction des systèmes de sécurité du revenu, des impôts, des services et des appuis financiers — amène souvent les personnes à faible revenu à minimiser les conséquences plutôt qu'à maximiser les rendements. (Rick Eagan, St. Christopher House)

En mai 2006, le **Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier** a mené une enquête auprès des organismes de réglementation des assurances, des pensions et des valeurs mobilières. L'enquête visait à évaluer les lacunes et les chevauchements concernant l'éducation et l'information intersectorielles des consommateurs, et à définir des moyens qui permettraient d'améliorer les modes de prestation.

Anne-Marie Poitras, de l'**Autorité des marchés financiers** du Québec, a présenté les résultats de l'enquête. En tout, 27 questionnaires remplis ont été remis par les organismes de réglementation des pensions, des valeurs mobilières et des assurances, accompagnés de commentaires.

Les organismes de réglementation des pensions ont constaté que les consommateurs ne comprenaient pas le rôle joué par le gouvernement dans la réglementation des régimes de retraite, et que le grand public et les

participants aux régimes comprenaient mal le niveau de protection offert par les lois sur les pensions. Les organismes de réglementation étaient d'avis qu'il était possible de faire plus pour éduquer les consommateurs dans le domaine des régimes de retraite — par exemple, en mettant à leur disposition les questions que les participants aux régimes de retraite devraient poser aux administrateurs de leur régime.

Les organismes de réglementation des valeurs mobilières ont exprimé des préoccupations au sujet de la fraude dans le secteur des valeurs mobilières. Bien que des efforts importants soient consacrés à la fraude et à la prévention de celle-ci, on s'intéresse surtout au vol d'identité. Les organismes de réglementation des valeurs mobilières ont souligné le besoin d'insister davantage sur l'éducation financière dans le cadre des programmes d'études scolaires.

Les organismes de réglementation des assurances ont noté le besoin de divulguer davantage de renseignements sur les assurances afin d'aider les consommateurs à comparer les coûts et les services des assureurs. Ils ont remarqué qu'on comprenait mal l'assurance-vie, l'assurance contre les maladies graves et l'assurance-invalidité. Ils ont également indiqué qu'il fallait divulguer davantage de renseignements aux consommateurs qui possèdent une police d'assurance-automobile, et qui voyagent dans une région autre que celle où ils vivent ou qui s'installent dans une autre région.

Outre les commentaires reçus, les résultats d'enquête ont révélé des lacunes en ce qui touche l'éducation et l'information financières chez les jeunes et les préretraités. Plus précisément, il en est ressorti ce qui suit :

- Les consommateurs ont du mal à identifier l'organisme de réglementation compétent pour chaque type de placement (valeurs mobilières par rapport aux investissements en matière d'assurance).
- Les consommateurs ont du mal à faire la distinction entre les rôles des divers organismes de réglementation. Ils ne savent pas où trouver l'information dont ils ont besoin.
- Les consommateurs ne connaissent pas suffisamment entre autres la terminologie des assurances, les régimes de retraite et la fraude.

L'enquête a également montré des chevauchements concernant l'information sur le processus de traitement des plaintes et les éléments fondamentaux des placements.

Leçons d'autres pays

Des représentants de la Nouvelle Zélande, du Royaume Uni et des États Unis se sont adressés aux participants de la Conférence. Ils leur ont parlé des stratégies utilisées pour améliorer l'éducation financière dans leur propre pays ainsi que des leçons tirées et des défis rencontrés à cet égard.

Nouvelle Zélande

Pour faire naître un vaste intérêt en matière de littératie financière et coordonner les activités dans ce domaine, la Nouvelle Zélande a annoncé une stratégie nationale pour la littératie financière en juin 2008. Cette stratégie a été mise au point en collaboration avec des personnes et des organisations des secteurs public, bénévole et privé. Le but était d'élaborer une orientation stratégique, d'établir des liens entre les fournisseurs de services relatifs à l'éducation et à l'information financières, d'améliorer la qualité des programmes et d'augmenter leur nombre, de repérer les lacunes en matière de couverture et d'éviter les chevauchements. Des représentants de diverses organisations industrielles siègent à un conseil consultatif qui surveille la mise en œuvre de la stratégie et en rend compte chaque année au Parlement.

La **Retirement Commission**, une entité d'État autonome, a dirigé l'élaboration de la stratégie, en partenariat avec le gouvernement et les secteurs financier et sans but lucratif. **David Feslier**, de la Retirement Commission, a parlé des partenariats communautaires établis avec des employeurs, des syndicats et des groupes industriels, qui ont aidé à trouver des emplacements, des réseaux et des méthodes convenant davantage pour assurer l'éducation financière des employés.

La Retirement Commission a mené une enquête sur les connaissances financières en 2005, financée par la banque ANZ. L'enquête visait à évaluer les connaissances financières des Néo-Zélandais à l'égard d'un large éventail de questions, y compris l'épargne, les emprunts, la gestion des dettes et les produits de placement complexes. Elle portait également sur les attitudes et les comportements dans des domaines comme la gestion des finances personnelles et

l'investissement sur les marchés des valeurs mobilières. Dans le cadre de l'enquête, des entrevues ont été réalisées en personne auprès de 856 adultes, à l'échelle de la Nouvelle Zélande. Les résultats constituent la première évaluation du niveau de littératie financière des Néo-Zélandais, et établissent donc des données repères qui seront utilisées pour évaluer les tendances futures sur le plan des connaissances. Les connaissances financières de la population adulte néo-zélandaise seront évaluées tous les quatre ans, et la prochaine enquête nationale est prévue pour 2009.

Royaume Uni

La **Financial Services Authority (FSA)** du Royaume Uni a amorcé la mise en œuvre de la stratégie nationale pour la capacité financière du pays en 2003. Cet organisme est financé au moyen des cotisations que versent toutes les sociétés autorisées à mener les activités qu'il réglemente. La FSA a élaboré la stratégie nationale quinquennale pour la capacité financière et elle en dirige la mise en œuvre. L'objectif est d'amener le public à mieux comprendre le système financier. Environ 180 millions de dollars ont été alloués à l'organisme, jusqu'en 2011, aux fins de la mise en œuvre de la stratégie nationale.

La stratégie vise à faire participer les gens aux étapes importantes du cycle de vie sur le plan financier, par exemple à la naissance d'un enfant ou à l'amorce d'un nouveau programme d'études. Elle consiste à fournir une information générale, objective et gratuite sur divers aspects des produits et des services financiers, et à diriger les gens vers des sources d'information plus détaillées qui les aideront à prendre des décisions éclairées. La FSA vise tout particulièrement les écoliers, les jeunes sans emploi et non inscrits à un programme d'études ou de formation, les étudiants des universités et des collèges, les employés en milieu de travail et les nouveaux parents.

Chris Pond, de la FSA, a démontré le rôle central des partenariats dans l'élaboration, la mise en œuvre et le financement de la stratégie nationale. Des personnes et des groupes clés de l'industrie, d'organismes de consommateurs, d'organismes bénévoles, du gouvernement, de syndicats et des secteurs de l'éducation et du volontariat mènent des activités

pour trouver des façons d'améliorer les connaissances des citoyens du Royaume Uni en matière financière et leur compréhension des questions concernant les finances personnelles. En tant qu'organisme chargé de diriger la mise en œuvre de la stratégie, la FSA coordonne les activités des partenaires. Ceux-ci sont représentés au sein du Financial Capability Steering Group, qui conseille la FSA et suit le plan établi pour faire évoluer la capacité financière de la population du Royaume Uni. En 2005, la FSA a lancé le Financial Capability Fund pour soutenir des projets nouveaux et novateurs liés à la capacité financière, dirigés par des organismes bénévoles et communautaires.

La FSA travaille en partenariat avec des intermédiaires de confiance qui travaillent déjà ou pourraient travailler avec les consommateurs visés par la FSA. Les

initiatives liées à la capacité financière doivent tenir compte de l'offre et de la demande courantes en matière de produits et de services, afin d'assurer l'efficacité, de réduire les chevauchements et de tirer profit de la contribution d'autrui. (Chris Pond, FSA)

La FSA a commandé une enquête sur la capacité financière, qui a été menée en 2005. Elle doit être reconduite tous les quatre ou cinq ans. Son objectif est d'établir une base de référence afin d'évaluer les changements à long terme au chapitre de la littératie financière, et de déterminer les répercussions de la stratégie nationale du Royaume-Uni. (Elaine Kempson, Université de Bristol)

M. Pond a également présenté un modèle relationnel pour obtenir un soutien à l'égard d'une stratégie nationale :

Obtenir un appui

Appui à 3 niveaux	Stratégie	Méthode	Preuves, possibilités et moyens
Intermédiaires	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir des conseils d'experts Convaincre les sceptiques 	Partenariats	
Institutions	<ul style="list-style-type: none"> Mobiliser d'éventuels partenaires Mettre en vedette des cas de réussite 	Groupe directeur de Groupe travail	
Décideurs	<ul style="list-style-type: none"> Influencer, appuyer et faire progresser le programme politique 	Stratégie à long terme	

États-Unis

La stratégie nationale des États-Unis pour la littératie financière a été élaborée par la Financial Literacy and Education Commission du ministère du Trésor en 2006. La Commission travaille en partenariat avec d'autres organismes gouvernementaux et le secteur privé pour améliorer la littératie et l'éducation financières des Américains. Elle favorise l'accès aux programmes d'éducation financière qui aident les gens à acquérir des connaissances et des compétences pratiques leur permettant de faire des choix financiers éclairés tout au long de leur vie.

En janvier 2008, le **President's Advisory Council on Financial Literacy** a été mis sur pied au sein du ministère du Trésor. Le vice-président du conseil, **John Hope Bryant**, s'est adressé aux participants de la Conférence.

Chaque membre du conseil représente une industrie qui participe à l'éducation financière des citoyens américains. Le conseil travaille avec les secteurs public et privé pour aider à :

- améliorer les efforts déployés en matière d'éducation financière, qui visent les jeunes à l'école et les adultes en milieu de travail;

- améliorer l'accès aux services financiers;
- établir des mesures d'évaluation de la littératie financière à l'échelle nationale;
- effectuer des recherches sur les connaissances financières;
- renforcer les programmes d'éducation financière des secteurs public et privé. (site Web du ministère du Trésor des États-Unis)

Des sous-comités du conseil sont chargés de questions telles que les connaissances financières de base des jeunes, la littératie financière au travail, l'accès aux services financiers pour les consommateurs mal desservis et la recherche sur l'éducation financière.

De concert avec le ministère du Trésor, l'Investor Education Foundation de la **Financial Industry Regulatory Authority** (FINRA) a mené une nouvelle initiative de recherche pour examiner la littératie

financière chez les adultes américains, à l'échelle des États et du pays. Les résultats de l'enquête devraient être rendus publics au début de 2009. Le premier vice-président de la FINRA chargé de l'éducation des investisseurs, **John Gannon**, était un des animateurs de la Conférence. La FINRA est le plus grand organisme de réglementation non gouvernemental de toutes les sociétés de valeurs mobilières qui font affaire aux États-Unis. La fondation de la FINRA travaille pour éduquer et protéger les investisseurs, notamment les groupes d'Américains qui participent traditionnellement peu à l'investissement comme les jeunes adultes, les femmes, les Amérindiens et les membres des forces armées américaines. Lorsqu'elle a mis son enquête au point, la FINRA a examiné celle menée par la Financial Services Authority du Royaume-Uni sur la capacité financière et celle de la Financial Services Regulatory Authority de l'Irlande.

Résumé des composantes des stratégies nationales présentées

Pays	Organisme responsable	Type de comité	Partenariats	Financement	Produit
Nouvelle-Zélande	Retirement Commission	comité consultatif	secteurs bénévole et privé	gouvernement fédéral	Get Sorted
Royaume-Uni	Financial Services Authority	groupe directeur	secteurs bénévole et privé	cotisations	
États-Unis	Ministère du Trésor; Financial Literacy and Education Commission	conseil consultatif	secteurs bénévole et privé	gouvernement fédéral	My Money

La voie de l'avenir

On a demandé aux présentateurs d'examiner des façons de faire avancer le programme au Canada. Diverses idées ont été exprimées à la Conférence, dont les suivantes :

- élaboration d'une stratégie nationale canadienne;
- formation de partenariats multisectoriels.

Élaboration d'une stratégie nationale canadienne

Vu la crise financière mondiale que nous traversons, il est difficile de ne pas tenir compte de l'importance de la mise en place d'une société instruite en matière financière. On s'attend à une augmentation du nombre d'organisations qui participeront aux efforts déployés dans ce domaine.

Plusieurs présentateurs ont mentionné l'absence de coordination des produits et des services canadiens consacrés à la littératie financière. Ils ont admis qu'il fallait multiplier les offres, tout en reconnaissant les chevauchements dans certains secteurs, et l'inaction dans d'autres.

Tom Hamza, de l'**Investor Education Fund**, a souligné l'importance d'une ressource nationale centralisée pour promouvoir l'apprentissage des connaissances financières de base au Canada. D'après lui, il faut livrer un message ciblé sur la littératie financière et obtenir des fonds pour communiquer ce message à l'échelle du pays.

Rick Eagan, de la **St. Christopher House**, a affirmé pour sa part que le Canadien moyen ne connaissait pas le nom des organisations œuvrant en faveur de la littératie financière. À son avis, étant donné que les efforts ne sont pas coordonnés, les ressources ne sont pas ciblées et il y a donc des chevauchements entre les divers intervenants.

« Un leadership clair et une coordination nationale s'imposent. »

Shaun Mundy, Consultant

Peter Nares, de **Social and Enterprise Development Innovations**, a indiqué qu'aucune vision claire ni stratégie exhaustive ne se dessinait au Canada afin d'établir les balises nécessaires pour progresser sur la voie aboutissant à une population plus instruite en matière financière. Au nom de SEDI, M. Nares a préconisé la création d'une stratégie nationale pour combler le manque de coordination et aider à établir des règles et des structures nationales. Selon SEDI, le gouvernement fédéral devrait diriger les efforts à l'échelle nationale, en collaboration avec les provinces et les territoires. Une stratégie pangouvernementale tiendrait compte des intérêts régionaux, ainsi que des complexités et des réalités des marchés et des collectivités. (Peter Nares, SEDI)

Selon SEDI, dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie nationale pour la littératie financière, le Canada pourrait examiner les modèles adoptés dans d'autres pays. Les stratégies nationales de la Nouvelle-Zélande, du Royaume-Uni et des États-Unis présentent des caractéristiques communes :

- un organisme gouvernemental non partisan surveille la stratégie nationale;
- un comité directeur assure le leadership;
- la stratégie est mise en œuvre par le truchement de partenariats sectoriels.

« Le Canada a pris le temps de concevoir une politique nationale sur les soins de santé et une politique sur l'aide sociale. Il est maintenant temps qu'il adopte une politique et une orientation nationales en matière d'éducation financière. »

John Hope Bryant, President's Advisory Council on Financial Literacy, États-Unis

Selon SEDI, dans le cadre de la mise en place d'une stratégie nationale, le ministre fédéral des Finances pourrait former un groupe de travail représentant tous les secteurs et ayant pour mandat d'élaborer une stratégie générale et souple pour doter le Canada d'une population plus instruite en matière financière. Le groupe de travail pourrait être chargé de définir les

composantes clés d'une stratégie nationale, d'identifier les principaux intervenants dans sa mise en œuvre et d'établir les repères les plus importants pour évaluer les progrès accomplis dans l'atteinte de ses objectifs. Il pourrait aussi proposer des modes de prestation novateurs tirant profit de nouvelles ressources à l'aide de nouvelles méthodes, et déterminer les domaines de recherche essentiels.

Formation de partenariats multisectoriels

Les participants à la Conférence ont convenu du besoin de former des partenariats réunissant les secteurs public, bénévole et privé afin que tous les Canadiens aient accès à une éducation financière. Lors de la Conférence, des représentants de ces trois secteurs ont donné des exemples de partenariats novateurs.

Rôle du secteur public

Le gouvernement joue un rôle important dans l'amélioration des connaissances financières de base des Canadiens. En tant qu'organisme fédéral, l'**Agence de la consommation en matière financière du Canada** joue un rôle de leadership et de soutien, et elle coordonne les efforts par l'intermédiaire d'un réseau de partenaires. L'ACFC fait la promotion des partenariats pour tirer profit des pratiques exemplaires locales et régionales, et les diffuser à l'échelle nationale. L'ACFC s'efforce de miser sur l'expertise existante et de trouver des moyens pour la mettre en commun au niveau national. (Ursula Menke, ACFC)

Depuis de nombreuses années, les **Autorités canadiennes en valeurs mobilières** participent à diverses initiatives pour l'éducation des investisseurs. Les administrations compétentes travaillent ensemble — par exemple, pour élaborer des messages communs sur la sensibilisation à la fraude et l'importance de prendre de saines décisions en matière de placement. Les Autorités canadiennes en valeurs mobilières ont défini deux groupes cibles : les jeunes et les préretraités. Plusieurs brochures et instruments ont été mis au point pour les aider à améliorer leurs connaissances financières de base.

Le Nouveau-Brunswick est la première province canadienne à reconnaître l'importance de la littératie financière, et elle s'est engagée à l'intégrer à sa nouvelle stratégie de transition vers le travail. L'honorable **Mary Schryer**, ministre du

Développement social du **gouvernement du Nouveau-Brunswick**, a déclaré que la province offrirait une formation en matière financière aux assistés sociaux aptes au travail.

Plusieurs présentateurs ont fait des recommandations concernant le rôle du gouvernement.

Jeanne Hogarth, du **conseil des gouverneurs de la Réserve fédérale américaine**, a recommandé que les gouvernements élaborent des politiques afin de :

- veiller à ce que les produits fassent l'objet d'un examen détaillé impartial;
- réglementer les marchés pour faire en sorte que les modalités d'établissement des prix des produits soient accessibles et compréhensibles;
- rendre obligatoire l'adoption de politiques de divulgation efficaces;
- instaurer des mesures d'incitation au renforcement de la capacité et de la littératie financières;
- assurer l'éducation et l'accès au counselling, à l'encadrement et aux conseils.

L'**Organisation de coopération et de développement économiques** a recommandé que le Canada dresse un cadre pour promouvoir l'accès général aux services bancaires courants. Les gouvernements peuvent conscientiser la population au moyen de la politique publique et de la réglementation, des outils gouvernementaux, du développement de l'infrastructure et de la sensibilisation. (Bruno Lévesque, OCDE)

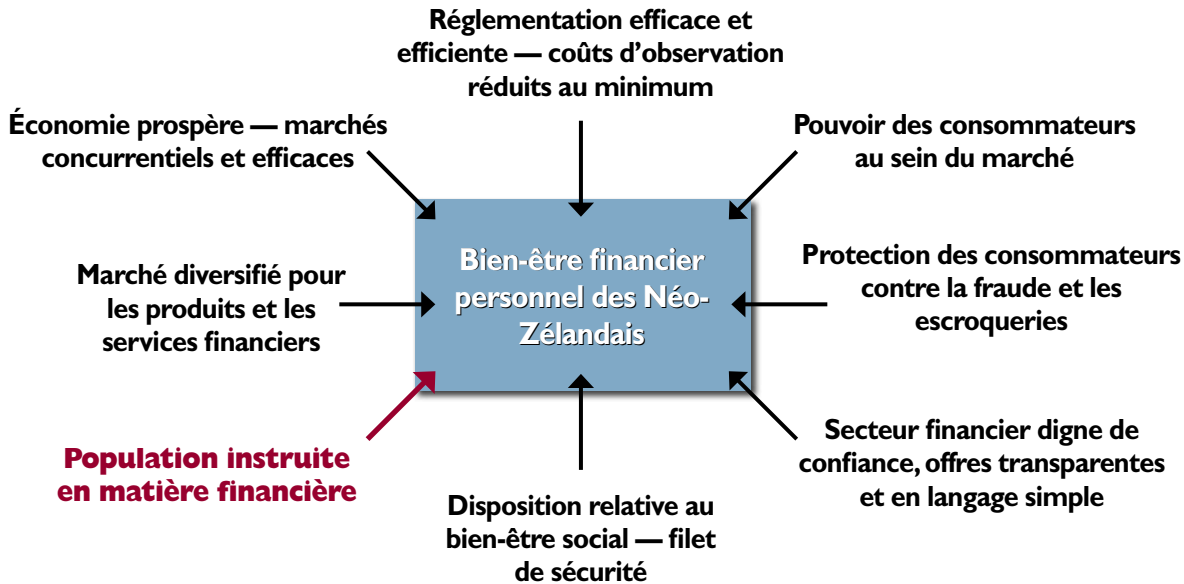
Peter Nares, de **Social and Enterprise Development Innovations** a proposé que les gouvernements collaborent avec des organismes bénévoles pour mettre au point des outils d'appui à la littératie financière. Ces outils pourraient faciliter l'utilisation de produits du gouvernement fédéral comme les comptes d'épargne libres d'impôt et les régimes enregistrés d'épargne-invalidité ainsi que d'initiatives provinciales comme les obligations de la Colombie-Britannique et de l'Alberta et le fonds d'épargne en gestion commune de la prestation ontarienne pour enfants.

David Feslier, de la **Retirement Commission** de la **Nouvelle-Zélande**, a présenté une figure montrant les composantes du bien-être financier des particuliers ainsi que le rôle du cadre de réglementation.

Leçon 5 : Intégrer au macroenvironnement et au milieu de la réglementation

Littératie financière : leçons de la Nouvelle-Zélande Le 9 septembre 2008

Composantes du bien-être financier des particuliers



Rôle du secteur bénévole

Le secteur bénévole canadien est de grande taille et son champ d'action est vaste; il est présent dans de nombreuses collectivités. Les initiatives de littératie financière peuvent être menées à l'aide de ce réseau pour joindre les Canadiens. Par exemple, les organismes du secteur bénévole peuvent intégrer les initiatives de littératie financière à l'infrastructure de prestation actuelle du milieu de la littératie. Les bibliothèques publiques pourraient fournir des ressources matérielles et des locaux pour qu'on y tienne des ateliers dirigés par des bénévoles ayant suivi une formation.

Aux États-Unis, **Operation HOPE** a réussi à établir plus de 400 partenariats avec le secteur privé, 1 500 partenariats avec des organismes sans but lucratif et

des écoles, et 100 partenariats avec le gouvernement. En janvier 2008, Operation HOPE avait amassé plus de 400 millions de dollars américains pour éduquer, aider et motiver les Américains.

Le **Canadian Centre for Financial Literacy**, récemment mis sur pied par SEDI, réunira les secteurs public, bénévole et privé pour offrir aux Canadiens à faible revenu plus de possibilités d'améliorer leurs connaissances financières de base. Ce centre travaillera avec les nouveaux arrivants, les Canadiens à faible revenu, les personnes handicapées, les familles avec enfants et les femmes.

Pour guider la politique, les organismes du secteur bénévole peuvent communiquer et expliquer au gouvernement les leçons qu'ils ont tirées de leur expérience pratique et les méthodes qui fonctionnent

le mieux. Pour apporter de nouvelles solutions aux problèmes systémiques, tous les secteurs et organismes de réglementation devraient participer à l'élaboration des politiques d'intérêt public. L'élaboration de ces politiques devrait s'appuyer sur les expériences de première ligne et la consultation auprès de nombreux intervenants. (Rick Eagan, St. Christopher House)

Le secteur bénévole peut créer des réseaux plus solides pour :

- poursuivre la recherche sur les pratiques exemplaires;
- coordonner l'élaboration d'un éventail de méthodes et de mécanismes de prestation qui conviennent aux divers besoins et situations, et collaborer à cet égard;
- former des partenariats plus forts avec le gouvernement et le secteur sans but lucratif;
- continuer d'exercer des pressions et de préconiser un cadre de financement et un cadre de réglementation répondant aux besoins des collectivités à faible revenu et d'autres intervenants.

Rôle du secteur privé

Le secteur privé peut contribuer à la voie de l'avenir grâce à son interaction avec ses nombreux clients et employés à l'échelle du Canada. Les sociétés privées peuvent continuer à former des partenariats avec les organismes communautaires, dans le cadre desquels elles financent des initiatives et mobilisent des ressources pour faire progresser le programme. Un certain nombre de partenariats établis par le secteur privé ont été présentés brièvement lors des séances consacrées aux leçons tirées des initiatives réalisées par l'intermédiaire des organismes communautaires — par exemple, des partenariats multisectoriels actuels ainsi que l'étendue des ressources de la CIBC, du Groupe Desjardins, de Vancity, de Citigroup et de la banque ANZ.

Récemment, la **CIBC** a établi un partenariat avec le YMCA pour offrir des séances de formation en matière financière aux immigrants. La CIBC compte 11 millions de particuliers et de petites entreprises parmi ses clients, et 40 000 employés. Le Groupe Entreprises CIBC a affecté plus de 27 millions de dollars à des initiatives de bienfaisance et sans but

lucratif au Canada en 2007, pour venir en aide à un large éventail d'organismes nationaux, régionaux et locaux. Ces initiatives étaient principalement axées sur les jeunes, l'éducation et la santé.

« Il est nécessaire d'apporter un soutien financier aux organismes communautaires qui travaillent pour venir en aide aux personnes les plus difficiles à joindre. Ces organismes ont des contraintes d'ordre financier et physique, et le financement de ce genre de travail par le gouvernement et le secteur privé est essentiel à la réussite de leurs activités. »

Rick Eagan, St. Christopher House

Monique Leroux a discuté d'un programme de littératie financière créé par le **Groupe Desjardins**. Le programme est un modèle coopératif offert par l'intermédiaire des écoles primaires du Québec et de l'Ontario; il permet de joindre 120 000 jeunes répartis dans 1 100 écoles. Le Groupe Desjardins compte 5,8 millions de particuliers et d'entreprises parmi ses membres et ses clients, et plus de 40 000 employés. En 2007, Desjardins a consacré 72 millions de dollars à des commandites, des dons et des bourses pour les Canadiens.

Elisabeth Geller a parlé des partenariats établis entre la société **Vancity** et divers organismes communautaires. Vancity s'est en effet associée à Family Services of Greater Vancouver, à l'Association of Service Providers for Employability and Career Training (ASPECT), au Mennonite Central Committee Employment Development, à l'Immigrant Services Society of British Columbia et à PowerPlay Strategies, pour offrir des séances de formation en matière financière aux Canadiens à faible revenu, aux nouveaux immigrants et aux jeunes. Vancity compte 387 762 membres et a consacré 3,67 millions de dollars aux collectivités en 2007, sous forme de subventions, de commandites et de partenariats.

La banque ANZ a mis en place un programme de littératie financière, appelé Money Minded, avec l'aide de spécialistes. **Roslyn Russell**, de l'**Université RMIT**, a indiqué que la banque ANZ avait établi des partenariats avec des organismes communautaires dans le but de former des animateurs. Ceux-ci sont chargés d'offrir des programmes de formation accrédités au sein des collectivités, à des personnes ayant des troubles physiques et mentaux, ainsi que dans les établissements correctionnels et les centres de réadaptation.

Citigroup a créé l'**Office of Financial Education** en 2004, au moyen d'une subvention de 200 millions de dollars américains répartis sur dix ans, pour financer des programmes d'éducation financière à l'échelle mondiale. **Dara Duguay**, directrice de cet organisme, a indiqué que les programmes avaient atteint 9 millions de personnes en trois ans. Financé par la Citi Foundation et ses collaborateurs, l'Office of Financial Education a mis au point un programme d'éducation financière et a préparé un livre sur les finances personnelles, *The Citi Commonsense Money Guide for Real People*. Les profits réalisés financent des initiatives du secteur bénévole dont le but est de joindre les personnes ayant besoin de plus qu'un livre pour améliorer leurs connaissances financières de base.

« Tous les secteurs devraient continuer de participer activement au dialogue et à l'action amorcés au chapitre de la littératie financière. Il faut faire davantage. Nous devons continuer d'insister sur la prestation de conseils aux groupes qui en profiteraient le plus, notamment les nouveaux arrivants au Canada, les Autochtones, les jeunes et les familles à faible revenu. La gestion de l'argent est une compétence de base essentielle, que tous les Canadiens doivent acquérir pour mener une vie heureuse et productive. »

Sonia Baxendale, CIBC

Conclusion

Le présent rapport rend compte pour la première fois d'une discussion sérieuse sur l'état de la littératie financière au Canada. Il fait aussi état d'idées multisectorielles visant l'amélioration de la littératie financière des Canadiens. Certains des penseurs, décideurs et spécialistes les plus avant-gardistes du monde ont participé à la Conférence canadienne sur l'éducation financière tenue en 2008. Les organisateurs de la Conférence sont d'avis que le rapport sera utile à quiconque s'intéresse à la question de la littératie financière.

Lors de la Conférence, les exposés présentés sur l'évaluation des initiatives liées à la littératie financière ont fait ressortir le besoin de mesurer à la fois la portée et l'incidence des programmes et des services. Il faut également surveiller les changements qui s'opèrent dans les comportements des consommateurs ayant participé à des programmes d'éducation financière, bien que cela représente un défi de taille. Les résultats des évaluations aideront les spécialistes à miser sur les initiatives couronnées de succès. Il faut élaborer des méthodes pour mesurer l'effet des initiatives de littératie financière sur les comportements des Canadiens dans le domaine de la gestion des finances personnelles.

Des conférenciers venus du Canada et d'autres pays ont parlé des leçons tirées de leur expérience. Cela a fait ressortir l'importance de la coordination des efforts pour promouvoir l'amélioration des connaissances financières de base des Canadiens.

La Conférence a mis en évidence le besoin de continuer à établir des partenariats réunissant les divers ordres du gouvernement et les secteurs bénévole et privé, afin que tous les Canadiens aient accès à l'éducation financière.

Cet événement déterminant a été rendu possible grâce au soutien financier des commanditaires et des organisateurs. Ceux-ci souhaitent remercier toutes les personnes qui ont assisté à la Conférence et participé à ses travaux visant à faire progresser l'état de la littératie financière au Canada. Leur apport soutiendra d'autres travaux réalisés au Canada dans le domaine de la littératie financière, tant du point de vue stratégique que pratique.

Programme de la conférence

Cette importante conférence nationale, qui a pour thème *Vers les sommets : Conférence canadienne sur l'éducation financière*, offrira à ses participants une opportunité unique d'en apprendre davantage sur l'éducation financière, un enjeu de taille pour les consommateurs d'aujourd'hui. Les participants pourront y découvrir les dernières recherches portant sur le sujet et les nouvelles tendances en terme de pratique. Le programme intensif de cette conférence offrira quatre discours principaux par des invités de marque bien connus autant au niveau national qu'international, quatre ateliers en profondeur, ainsi que trois audacieux panels de discussion.

Maître de cérémonie de la conférence : **James Hughes**

Le mardi 9 septembre – Première journée *Approches efficaces jusqu'à ce jour*

7 h 30 – 8 h 30 **Inscription**

8 h 30 – 8 h 45 **Ouverture de la conférence**

Ursula Menke, Agence de la consommation en matière financière du Canada – **Peter Nares**, Social and Enterprise Development Innovations – **Bob Christie**, Commission des services financiers de l'Ontario

8 h 45 – 9 h 30 **Conférencier invité**



John Hope Bryant, président et fondateur de Operation HOPE et vice-président du U.S. President's Advisory Council on Financial Literacy

Cet invité distingué vous fera part des idées qu'il a formulées à la suite d'un travail de longue haleine sur la prise en charge économique réalisé par Operation HOPE, un organisme qui dispense de l'éducation financière, de l'enseignement économique, des conseils, des services bancaires de base et une prise en charge économique aux collectivités mal desservies.

En plus d'être actif partout aux États-Unis et en Afrique du Sud, HOPE a recueilli plus de 400 millions de dollars pour aider des personnes démunies et des collectivités mal desservies à se prendre en charge. **M. Bryant** présentera également les points saillants du travail effectué par le President's Advisory Council, un groupe qui a été mis sur pied récemment.

9 h 30 – 11 h **Table ronde – Expérience et stratégies internationales : des leçons pour le Canada**



Agence de la consommation
en matière financière du Canada Financial Consumer
Agency of Canada

Modérateur : **John M. Gannon**, Financial Industry Regulatory Authority

Dara Duguay, Citigroup – **David Feslier**, Retirement Commission, Nouvelle-Zélande – **Jeanne M. Hogarth**, Federal Reserve, États-Unis – **Bruno Lévesque**, Organisation de coopération et de développement économiques, France – **Chris Pond**, Financial Services Authority, Royaume-Uni

Les bouleversements récents qui se sont produits sur les marchés financiers ont mis en évidence un besoin croissant qui existe partout dans le monde : celui de faire en sorte que les consommateurs comprennent comment les produits et services financiers peuvent avoir une incidence sur leur situation financière personnelle. Joignez-vous à un groupe international d'experts bien connus qui discuteront de leur expérience et des stratégies qui ont été élaborées pour aider les consommateurs à mieux naviguer dans les méandres des services financiers.

11 h – 11 h 15 **Pause-réseautage**

11 h 15 – 12 h 30 **Atelier numéro 1**
La mesure de l'éducation financière personnelle – l'expérience canadienne

Modérateur : **Bob Christie**, Commission des services financiers de l'Ontario

Steve Arrowsmith, Statistique Canada – **Jerry Buckland**, Menno Simons College – **Marie J. Lachance**, Université Laval – **Gary Rabbior**, Fondation canadienne d'éducation économique – **Tamera Van Brunt**, Commission des valeurs mobilières de l'Alberta

Que savent réellement les Canadiens à propos de leurs finances personnelles (par exemple, comment établir un budget ou comment utiliser les cartes de crédit judicieusement)? Bien que ce soit difficile à mesurer, les participants entendront des experts qui tenteront de quantifier nos niveaux de connaissances dans ce domaine et qui offriront leurs recommandations sur la façon d'élever le niveau des connaissances financières des Canadiens.

11 h 15 – 12 h 30 Atelier numéro 2
Qu'est-ce qui fonctionne ? Des stratégies de prestation efficaces

Modérateur : **Casey Cosgrove**, Social and Enterprise Development Innovations

Patricia Bowles, Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique – **Laurie Campbell**, Credit Canada – **Ainsley Cunningham**, Commission des valeurs mobilières du Manitoba – **Andrew Douglas**, Supporting Employment and Economic Development (SEED) Winnipeg – **Martine Morissette**, Carrefour jeunesse emploi de l'Outaouais

Bien qu'il s'agisse d'un domaine relativement nouveau, les services d'éducation financière connaissent une croissance rapide. Écoutez des organismes provenant de divers secteurs canadiens qui ont conçu et qui dispensent des programmes et des services d'éducation financière. Apprenez quelles stratégies pourraient fonctionner pour votre organisme en écoutant nos conférenciers raconter les leçons apprises, discuter de leur apport et souligner les défis qui s'y rattachent.

12 h 30 – 14 h Dîner

Conférencière invitée

L'Honorable **Monique Jérôme-Forget**, ministre des Finances du gouvernement du Québec

14 h 15 – 15 h 30 Atelier numéro 3
La mesure de l'efficacité et de l'impact – l'expérience internationale

Modérateur : **David Mac Donald**, Ressources humaines et Développement social Canada

Elaine Kempson, University of Bristol, Royaume-Uni – **Angela Lyons**, University of Illinois at Urbana-Champaign – **Shaun Mundy**, Consultant – **Roslyn Russell**, RMIT University

Un groupe d'experts chercheurs internationaux discutera de la nature et des conséquences du manque d'éducation financière. Les experts commenteront aussi les programmes qui ont répondu aux enjeux de façon efficace.

14 h 15 – 15 h 30 Atelier numéro 4
Quelles sont les lacunes?

Modératrice : **Michèle Boisvert**, La Presse

Rick Eagan, St. Christopher House – **Elisabeth J. Geller**, Vancity and Citizens Bank Canada – **Tom Hamza**, Investor Education Fund – **Ellen Roseman**, Columnist, Toronto Star, et auteure – **Brian Smith**, Carrefour jeunesse emploi de Côte-des-Neiges

Nous savons que l'accès à l'éducation financière est important pour tout le monde, mais nous savons aussi que des Canadiens n'ont pas accès à des ressources essentielles. Ce groupe d'experts identifiera les lacunes à combler pour assurer l'inclusivité des services et des politiques futurs.

15 h 30 – 16 h Pause-réseautage

16 h – 16 h 30 Conférencière invitée



Monique F. Leroux, présidente et chef de la direction, Mouvement des caisses Desjardins

16 h 30 – 17 h Récapitulatif

17 h – 19 h Séance de réseautage, vin et fromage



Agence de la consommation en matière financière du Canada Financial Consumer Agency of Canada



BRITISH COLUMBIA SECURITIES COMMISSION

Le mercredi 10 septembre – Deuxième journée *La voie de l'avenir*

8 h 30 – 9 h 15 Déjeuner

9 h 15 – 9 h 45 Discours-programme

L'Honorable **Mary Schryer**, ministre du Développement social du Nouveau-Brunswick

La ministre discutera de l'importance de l'éducation financière, fera la lumière sur certains programmes existants au Nouveau-Brunswick et présentera comment l'éducation financière sera incorporée aux nouvelles initiatives provinciales.

9 h 45 – 10 h Pause-réseautage

10 h – 11 h 30 Table ronde – **Approches novatrices sectorielles pour l'amélioration de l'éducation financière**



Modérateur : **David Agnew**, ombudsman des services bancaires et d'investissement

Peter Nares, Social and Enterprise Development Innovations – **Sonia A. Baxendale**, Marché de détail CIBC –

Ursula Menke, Agence de la consommation en matière financière du Canada – **Anne-Marie Poitras**, Autorité des marchés financiers

Maintenant plus que jamais, il est nécessaire que des solutions novatrices soient mises en œuvre par trois secteurs clés (le secteur communautaire, celui des services financiers et le gouvernement) afin d'assurer une approche pancanadienne en matière de développement des compétences et d'amélioration des connaissances et de la confiance reliées aux questions financières. Venez entendre des représentants des différents secteurs discuter de la façon dont chacun d'entre eux pourrait élaborer des solutions qui répondent aux besoins d'éducation financière des Canadiens et passer en revue les rôles et les partenariats potentiels.

11 h 30 – 11 h 45 Mot de clôture de la Conférence

12 h – 13 h 30 Dîner