



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

RAPPORT ANNUEL

2 0 1 6 • 2 0 1 7



PROTÉGER
INFORMER
COLLABORER

Canada 



Table des matières

Introduction	1	Article 2	
Message de la commissaire	2	L'ACFC constate dans ses recherches des tendances	
Mandat de l'ACFC	5	préoccupantes dans l'utilisation des prêts	
L'année 2016-2017 en quelques points	6	sur salaire par les consommateurs	28
Survol de l'année	7	Article 3	
Priorités stratégiques : Carte de pointage	8	Le Mois de la littératie financière 2016 en chiffres	29
Priorité 1		Article 4	
Exercer une surveillance proactive et transparente	9	Analyse des plaintes des consommateurs et enquêtes	30
355 entités sous réglementation	10	Article 5	
Priorité 2		Passage à Canada.ca	31
Renforcer la collaboration et le dialogue		Article 6	
avec les intervenants	11	Utilisation de la technologie mobile pour changer	
Priorité 3		les habitudes d'établissement de budget	
Sensibiliser les consommateurs à leurs droits		chez les Canadiens	32
et responsabilités en matière financière	15	Les chiffres	33
Priorité 4		Architecture d'harmonisation des programmes	34
Diriger et mettre en œuvre la Stratégie nationale pour		Programme 1	
la littératie financière – Compte sur moi, Canada	16	Surveillance et promotion	35
Priorité 5		Programme 2	
Accroître la participation aux discussions		Littératie financière	38
sur les politiques de protection des consommateurs		Services internes	41
de produits et services financiers	21	Données financières	42
Priorité 6		Points saillants financiers de 2016-2017	43
Mettre à profit les ressources et l'infrastructure		États financiers	47
de l'Agence pour accroître l'efficacité	26	Rapport de l'auditeur indépendant	49
Article 1		Notes complémentaires	54
Nouveaux membres et nouveau mandat pour		Communiquez avec nous	82
le Comité directeur national sur la littératie financière	27		



Introduction

Message de la commissaire



Le rapport annuel 2016-2017 marque le 15^e anniversaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) et la 4^e année de mon propre mandat. Si je considère l'évolution de l'Agence au cours de la dernière année seulement, je m'étonne de voir comme le temps a passé rapidement et comme le rythme des changements s'est accéléré dans le secteur financier. À l'ACFC, nous avons dû relever de nombreux défis cette année, mais nous continuons à tenir nos promesses — comme le démontre le présent rapport — tout en exploitant de nouvelles possibilités, tirant parti non seulement de nos compétences spécialisées considérables, mais aussi de notre résilience et de notre agilité.

Comme nous l'avons indiqué l'an dernier, les consommateurs et les responsables de la réglementation exercent leurs activités dans un marché financier dynamique et en constante mutation. Si je suis encouragée de constater que les consommateurs ont plus de choix et de commodité grâce aux dernières nouveautés technologiques, je m'inquiète du fait que certaines innovations poussent à ses limites la protection des consommateurs qui est prévue par les lois et les règlements en place.

Dans son travail, l'ACFC se situe au cœur même de ces perspectives et de ces défis en évolution. Le contexte dans lequel nous exerçons nos activités continue à se transformer à un rythme sans cesse grandissant, mais une chose ne change pas : notre priorité demeure d'améliorer le bien-être financier des Canadiens en renforçant leur littératie financière et en veillant à ce que les institutions financières respectent leurs obligations en matière de pratiques commerciales.

Un regard sur la dernière année nous permet d'être fiers de bien des réalisations. Ce rapport annuel décrit ce que nous avons accompli pour tenir les engagements pris dans notre [Plan d'activités 2016-2017](#), tout comme les autres activités que nous avons menées la même année. Entre autres réalisations, je suis particulièrement heureuse de voir des journalistes faire connaître les efforts que déploie l'ACFC pour la protection et l'information des Canadiens. Nous avons été mentionnés près de 3 000 fois dans les médias d'actualité; c'est 45 % de plus que l'an dernier. J'ai aussi l'honneur d'indiquer que, grâce à nos mesures de surveillance, les institutions financières ont remboursé environ 10,5 millions de dollars aux consommateurs canadiens à la suite d'erreurs de déclaration de tarifs, de calcul de taux d'intérêt ou de facturation de frais à des comptes.

Pour encore renforcer notre fonction de surveillance, nous avons établi un nouveau cadre de surveillance à l'issue d'une vaste démarche en 2016-2017. Ce cadre, qui devrait s'appliquer en 2018, permettra à l'Agence de prévoir les enjeux et d'y répondre par une approche axée sur les risques qui dictera la nature et l'intensité de nos activités de surveillance. Nous serons également davantage en mesure de prévenir les manquements aux obligations relatives aux pratiques commerciales, et le cadre contribuera à mieux faire connaître ce que nous faisons et ce que nous attendons des institutions financières que nous réglementons.



Introduction

Message de la commissaire

Le succès de l'ACFC réside en partie dans sa collaboration avec les autres organismes qui détiennent des responsabilités au chapitre de la surveillance du secteur financier. En prévision de l'adoption d'un nouveau cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers, le ministre des Finances a demandé que je consulte les responsables provinciaux et territoriaux de la réglementation et les autres intervenants clés afin de recenser les pratiques optimales appliquées partout au Canada en matière de protection de ces consommateurs. Ce travail guidera l'élaboration de nouvelles propositions de mesures législatives visant à renforcer le régime fédéral et la protection des consommateurs de produits et services financiers. J'en communiquerai les résultats au ministre dans le prochain exercice.

Ce genre d'initiative illustre le rôle primordial que joue l'Agence pour ce qui est de consolider les relations et d'entretenir le dialogue avec les autres ordres de gouvernement, les groupes de consommateurs, les entités réglementées et les organismes de réglementation internationaux. En favorisant la compréhension et la collaboration dans nos rapports avec ces groupes et en faisant preuve de transparence à propos de ce que nous faisons et de la manière dont nous le faisons, nous pouvons obtenir de meilleurs résultats pour les consommateurs. On ne peut surestimer la valeur de cette approche.

Une telle collaboration constitue la pierre angulaire de la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada. Je tiens à exprimer ma gratitude au premier Comité directeur national sur la littératie financière, dont le mandat a pris fin en 2016, pour son appui dans la mise en œuvre de cette politique nationale. J'ai formé un nouveau comité en février 2017 sous l'excellente direction de Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière. Les 15 membres qui forment ce comité apportent une contribution essentielle au renforcement de la littératie financière des Canadiens. Ils portent plus loin les réalisations du comité inaugural et, par leurs réseaux, nous permettent d'accroître notre portée pour mieux joindre les Canadiens. Collectivement, les membres de ce comité mènent plus de 113 initiatives qui, lentement mais sûrement, amélioreront la littératie financière des citoyens de notre pays.

Inspirée par l'innovation qui transforme le secteur financier, l'ACFC adopte aussi de nouvelles orientations pour appuyer la mise en œuvre de la Stratégie nationale. Notre projet pilote novateur d'application pour l'établissement d'un budget, que nous présentons plus loin dans le présent document, offre un exemple éloquent de la façon dont la recherche et la technologie peuvent s'unir pour renforcer la littératie financière. Cette initiative a encouragé les participants à faire un budget et a démontré les vertus de petits changements importants pour améliorer les connaissances, la confiance et le comportement des consommateurs de produits et services financiers.

En matière d'influence sur les comportements de consommation, l'histoire nous apprend que l'adoption d'une perspective à long terme, qui vise tout le cycle de vie, augmente la probabilité de réussite. C'est pourquoi je suis particulièrement fière de voir les résultats que produisent nos activités, comme le révèle un [sondage](#) international sur les niveaux de littératie financière des adultes : selon les résultats du sondage, le Canada se classe au 3^e rang parmi 29 pays. Nul doute que ce sont là de magnifiques résultats à tous points de vue, mais ils ne sauraient nous rendre complaisants. Nous devons garder le cap en suivant les orientations établies par la Stratégie nationale. J'attends avec impatience les résultats du premier sondage international sur la littératie financière chez les jeunes, qui seront diffusés dans le prochain exercice.



Introduction

Message de la commissaire

J'ai la conviction que nos réalisations ont jeté les bases de notre réussite en 2017-2018 et au-delà. L'une de nos grandes priorités pour l'année qui vient est l'[examen de l'industrie](#) portant sur les pratiques de vente des banques que j'ai annoncé en mars 2017. Grâce à cet examen, nous pourrions cerner et analyser l'incidence de ces pratiques sur les consommateurs et, plus généralement, sur la protection des consommateurs de produits et services financiers. Cette même année, nous constituerons un comité consultatif sur la protection des consommateurs qui aidera à dégager les enjeux nouveaux dans le domaine. De plus, nous mettrons en œuvre notre nouveau cadre de surveillance et continuerons à réaliser et à surveiller des initiatives à l'appui de la Stratégie nationale pour la littératie financière ainsi qu'à faire rapport sur leurs résultats. La Conférence nationale sur la littératie financière qui se tiendra en 2017 constituera une initiative phare à cet égard.

Nous réussirons à tenir ces engagements et les autres, parce que nous pouvons compter sur un effectif dynamique. Les membres de notre équipe ne cessent de faire preuve de résilience et d'agilité devant les exigences des tâches, modifiant les priorités pour tenir compte de la constante transformation du secteur financier. Connaissant leur dévouement inlassable et les réalisations que présente notre rapport, je suis convaincue que nous sommes bien préparés pour continuer à sauvegarder le bien-être financier des Canadiens, quoi que les 15 prochaines années puissent nous réserver.

La commissaire,



Lucie M.A. Tedesco

Mandat de l'ACFC

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée pour protéger les consommateurs en supervisant les institutions financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada](#). La Loi prévoit les fonctions de l'Agence et ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi, et elle énumère les articles des lois et des règlements fédéraux dont l'Agence surveille le respect.

L'ACFC contribue au cadre fédéral de surveillance financière visant à renforcer la confiance du public dans un système financier solide, stable et concurrentiel.



Introduction
L'année 2016-2017 en quelques points

L'année 2016-2017 en quelques points



353
entités réglementées



10 177
appels et demandes écrites
traités par le Centre
des services aux
consommateurs



187 279
consultations du contenu
de l'ACFC sur Canada.ca
dans le premier mois suivant
la migration à ce site,
en mars 2017



10,5 millions
de dollars
remboursés par les institutions
financières à 1,2 million de
consommateurs



90 887
consultations des outils
de sélection de compte
et de carte de crédit
(↑ 29 %)*



2 928
mentions par la presse, la
télévision, la radio et les médias
d'actualité en ligne (↑ 45 %)*



1 371
ressources versées dans la
Base de données canadienne
sur la littératie financière
(↑ 19 %)*



25 millions
d'impressions dans les médias
sociaux dans le cadre de
la campagne sur les droits
et les responsabilités



2,4 millions
de visites à acfc-fcac.gc.ca
(↑ 7,5 %)*



11 071
mentions dans les médias
sociaux (↑ 4 %)*



15 074
abonnés sur Twitter
(↑ 24 %)*



85
employés à plein temps
en fin d'exercice (↑ 5)*

* Par rapport à 2015-2016



Survol de l'année

**Priorités stratégiques :
Carte de pointage**



Priorité 1

Exercer une surveillance proactive et transparente

La protection des consommateurs de produits et services financiers fait partie intégrante de la surveillance du secteur financier exercée par le gouvernement du Canada. Au moyen de ses activités de surveillance, l'ACFC surveille la conformité des entités financières sous réglementation fédérale (EFF) aux dispositions visant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires adoptés par ces entités et aux engagements publics qu'elles ont pris, qui visent tous à protéger les consommateurs et les commerçants canadiens.

Objectifs de l'ACFC

Améliorer le cadre de surveillance ainsi que les pratiques et les processus connexes :

- A. mettre en œuvre un cadre de surveillance modernisé à la suite de consultations tenues avec les principaux intervenants;
- B. élaborer des lignes directrices sur les dispositions relatives aux groupes dans la **Loi sur les banques**, sur les sanctions administratives pécuniaires et sur la désignation publique des entités financières sous réglementation fédérale (EFF) non conformes.

Résultats obtenus par l'Agence

- A. L'ACFC a rendu public son nouveau [Cadre de surveillance](#) en avril 2017. Ce cadre qui entrera en vigueur en 2018 :
 - instaure une démarche de surveillance fondée sur les risques et proactive;
 - énonce les principes directeurs des activités de surveillance de l'Agence;
 - clarifie les attentes de l'Agence à l'égard des entités réglementées.
- B. Le nouveau Cadre de surveillance de l'ACFC établit des critères pour l'application des sanctions administratives pécuniaires. De nouveaux principes pour la désignation publique des EFF non conformes seront rendus publics avant l'entrée en vigueur de ce cadre en 2018.

L'ACFC a retardé la publication de ses lignes directrices sur les dispositions relatives aux groupes dans la **Loi sur les banques**, étant dans l'attente des modifications législatives proposées en 2016 dans le projet de loi C29. Par ailleurs, elle a rendu publiques les lignes directrices suivantes :

- [DC-15 Exemples d'encadrés récapitulatifs – cartes de crédit et de débit](#)
- [DC-16 Case de divulgation des frais – cartes de crédit et de débit](#)

Dans d'autres travaux à l'appui des pratiques et des processus de surveillance, l'ACFC a diffusé les bulletins de conformité suivants pour présenter sa position sur l'applicabilité d'obligations à des conduites ou à des pratiques particulières sur le marché :

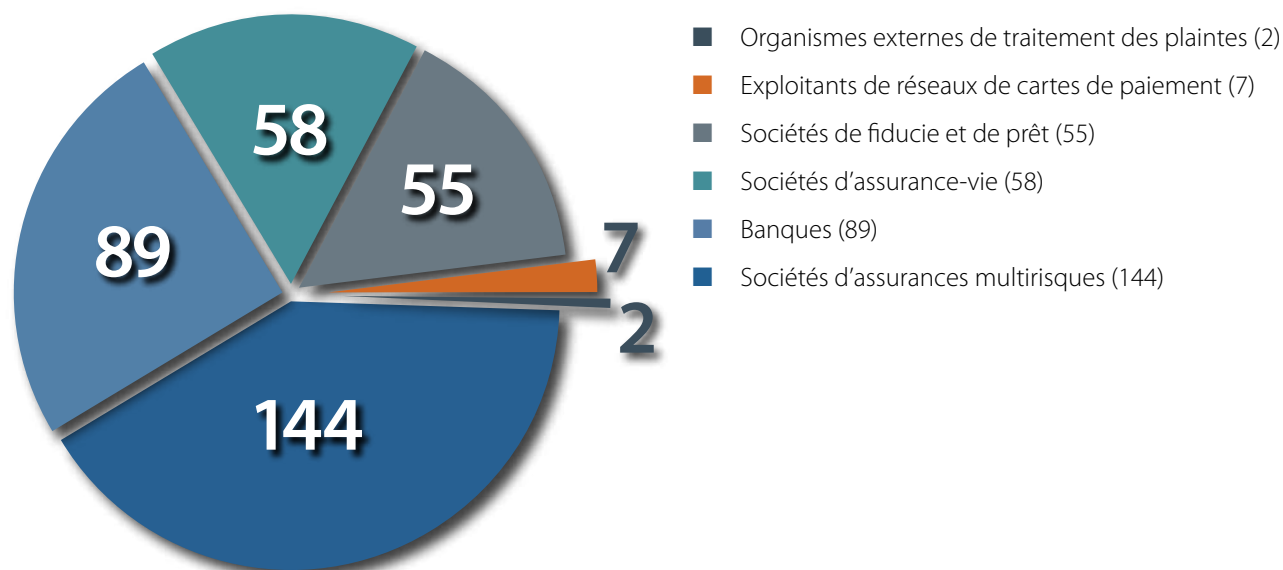
- [B-2 Représentation des cartes de débit dans les portefeuilles numériques et les appareils mobiles – Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#)
- [B-3 Transmission sécurisée magnétique – Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#)
- [B-4 Paiements sans contact – Élément 10 du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit](#)
- [B-5 Consentement pour les nouveaux produits ou services](#)

Continuer à mener des examens de la conformité ciblés pour évaluer l'efficacité des exigences de divulgation s'appliquant aux institutions financières sous réglementation fédérale.

Dans un sondage d'opinion réalisé à l'automne 2016, l'ACFC a examiné les pratiques qui contribuent à assurer que les documents d'information sur les cartes de crédit sont clairs et simples et n'induisent pas en erreur. Les résultats, qui seront rendus publics dans le prochain exercice, permettront à l'ACFC de définir des pratiques optimales de divulgation dans le cas des cartes de crédit et de mettre à jour les lignes directrices de la commissaire. Pour plus de renseignements à ce sujet, se reporter à [DC-3 Principes et lignes directrices de l'ACFC sur le langage et la présentation clairs, à l'intention de l'industrie](#).

355 entités sous réglementation

En date du 31 mars 2017



Priorité 2

Renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants

Des relations de confiance sont essentielles à l'obtention de résultats avantageux pour les consommateurs de produits et services financiers. Il est de l'intérêt de l'ACFC d'échanger et de collaborer avec les intervenants des secteurs public, privé et sans but lucratif pour exécuter son mandat de protection des Canadiens.

Objectifs de l'ACFC

Mettre en œuvre la stratégie de dialogue avec les consommateurs, qui vise à obtenir les points de vue des consommateurs au moyen d'initiatives telles :

- A. l'organisation de sommets de groupes de consommateurs;
- B. la constitution d'un conseil consultatif des consommateurs;
- C. des consultations publiques;
- D. la recherche sur l'opinion publique.

Résultats obtenus par l'Agence

- A. La séance tenue en mars 2017 par l'ACFC avec des groupes de consommateurs, en collaboration avec le Bureau de la consommation et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, a attiré 13 groupes de consommateurs de toutes les régions du pays. Les participants ont discuté des activités et de la recherche réalisées par l'Agence pour la protection des consommateurs, des tendances du marché et des questions qui influent sur les consommateurs de produits et de services financiers. La satisfaction évaluée chez les participants a dépassé les attentes et tous les intéressés ont dit qu'ils recommanderaient à leurs collègues d'assister aux séances futures.

Afin de s'enquérir des points de vue des consommateurs de façon continue, l'ACFC a tenu des réunions bilatérales avec sept groupes de consommateurs ayant assisté à la séance de 2016.

- B. L'ACFC a consulté les groupes de consommateurs en vue de planifier la mise en place d'un nouveau comité consultatif sur la protection des consommateurs. Ce comité sera lancé au cours de l'exercice 2017-2018.
- C. À l'occasion des consultations publiques sur le nouveau Cadre de surveillance tenues à l'automne 2016, l'Agence a reçu et étudié les [observations](#) d'un large éventail d'intervenants, notamment des entités réglementées, des groupes de l'industrie et des citoyens. Grâce à ces commentaires, elle a pu modifier le Cadre à plusieurs égards. Les intervenants ont aussi fait part de nombreuses observations qui seront prises en considération au cours de la phase de mise en œuvre.

D. Dans son [sondage de 2016 sur les droits et les responsabilités des consommateurs de produits et de services financiers](#), l'Agence a constaté que la connaissance qu'avaient les consommateurs de leurs droits et responsabilités en matière financière était demeurée la même depuis l'étude de 2011. Ces résultats encouragent l'Agence dans ses efforts continus visant à sensibiliser des sous-populations particulières et lui indiquent les domaines où elle doit redoubler d'efforts.

L'ACFC a aussi collaboré avec le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) et Emploi et Développement social Canada en vue de la diffusion des résultats obtenus pour les questions sur la littératie financière dans le cadre du [Programme international pour le suivi des acquis des élèves](#) (PISA) de 2015. Ces résultats seront rendus publics dans le prochain exercice.

Mettre en œuvre la stratégie de liaison externe de la commissaire pour accroître la transparence et la surveillance proactive en consultant les administrateurs et dirigeants des EFF, les groupes de consommateurs, les associations sectorielles et les autres intervenants et collaborateurs, ce qui contribuera à mieux faire connaître le travail de l'Agence et fournira des occasions de communiquer les attentes.

La commissaire de l'ACFC, Lucie Tedesco, a tenu la troisième séance annuelle avec l'industrie en février 2017. Les représentants de plus de 70 entités réglementées ont participé à la séance. C'était l'occasion pour l'Agence de mettre en évidence ses priorités et de faire part de son programme de travail actuel, de promouvoir la conformité, de communiquer ses attentes et d'accroître la compréhension de son rôle de réglementation. La satisfaction évaluée des participants a dépassé les attentes et presque tous les intéressés ont indiqué qu'ils recommanderaient à leurs collègues d'assister aux séances futures.

Pour mieux faire connaître le travail de l'Agence et avoir l'occasion de communiquer les attentes, la commissaire Tedesco a tenu 35 réunions avec des administrateurs et dirigeants des entités réglementées, des groupes de consommateurs, des associations de l'industrie et d'autres intervenants et collaborateurs. Elle a aussi présenté huit allocutions ou communications dans le cadre de manifestations tenues par des organismes internationaux ou des groupes d'intervenants comme Paiements Canada, le Toronto Centre et l'International Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet).

La commissaire Tedesco a rédigé un article sur la technologie financière qui a paru dans le Financial Post en juin 2016 sous le titre « [Fintech is fun, fast and millennial. But how protected are consumers?](#) ».

Mettre en œuvre la stratégie de liaison externe de la chef du développement de la littératie financière, notamment en organisant des réunions avec les membres des réseaux de littératie financière et les représentants des gouvernements provinciaux et d'autres organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif pour mobiliser les intervenants du secteur et obtenir qu'ils s'engagent à accroître leur contribution au renforcement de la littératie financière des Canadiens.

Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière, a tenu 138 rencontres avec les représentants de différents organismes et a pris la parole à l'occasion de 37 activités en vue de mobiliser les intervenants à l'égard de la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière.

De plus, l'ACFC a entretenu des rapports avec 13 [réseaux de littératie financière](#) représentant plus de 500 intervenants partout au pays. Pour resserrer ses liens avec les réseaux, l'Agence a aussi instauré un nouveau processus de mobilisation qui prévoit des discussions trimestrielles. Ces discussions sont l'occasion pour l'Agence de communiquer de l'information et de faire le point sur ses priorités et ses activités dans le domaine; pour leur part, les représentants régionaux des réseaux renseignent l'Agence sur leurs propres activités, sur les préoccupations et problèmes, les tendances et les succès.

Le premier Comité directeur national sur la littératie financière a mené 22 initiatives par l'intermédiaire des réseaux de ses membres dans les secteurs public, privé et sans but lucratif en vue de faire progresser la littératie financière au Canada. Le mandat du Comité a été renouvelé et le nouveau comité de 15 membres a tenu sa première réunion en février 2017. Il mettra la Stratégie nationale en œuvre en adoptant de nouvelles initiatives qui auront une incidence concrète sur la littératie financière des Canadiens.

La chef du développement de la littératie financière a rencontré un premier ministre et plusieurs ministres provinciaux de l'Éducation et des Affaires des consommateurs, ainsi que des fonctionnaires supérieurs des ministères en question, afin d'examiner les perspectives de collaboration au regard des objectifs de la Stratégie nationale.



Survol de l'année

Priorité 2

La chef du développement de la littératie financière a aussi dirigé les réunions semestrielles du comité interministériel du gouvernement du Canada sur la littératie financière pour promouvoir les échanges d'information, harmoniser les priorités gouvernementales, réduire le double emploi et intégrer la promotion de la littératie financière dans les programmes fédéraux, nouveaux et existants. Les membres du Comité ont collaboré à la promotion des objectifs de la Stratégie, qui comprennent notamment la promotion croisée et l'élaboration de politiques et de programmes. Ils ont partagé de l'information et des données sur le marché tout au long de l'année. Ainsi, l'ACFC a appuyé Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) dans ses efforts en vue de donner aux groupes communautaires un accès aux séances de formation en littératie financière offertes par les Comptables professionnels agréés du Canada (CPA). C'est ainsi qu'IRCC a pu mettre ces groupes en rapport avec les CPA en vue de séances de littératie financière destinées aux nouveaux arrivants.

Priorité 3

Sensibiliser les consommateurs à leurs droits et responsabilités en matière financière

Les consommateurs prennent de meilleures décisions financières lorsqu'ils connaissent et comprennent leurs droits et responsabilités en matière de produits et services financiers. Des consommateurs informés et sûrs d'eux sont également mieux placés pour participer au marché des services financiers. Une meilleure sensibilisation du public entraîne un renforcement de la concurrence, mais elle aide aussi les consommateurs à tirer profit des avantages socio-économiques que procure la participation à un marché financier canadien équitable et sécurisé.

Objectifs de l'ACFC

Mettre à profit les actifs des institutions financières, des groupes de consommateurs, des organisations non gouvernementales, de l'industrie et du gouvernement du Canada sur le Web et dans les médias sociaux pour promouvoir les droits et les responsabilités des consommateurs.

Résultats obtenus par l'Agence

L'ACFC a mis au point une campagne dans les médias sociaux portant sur les droits et les responsabilités des consommateurs. Dans cette campagne intitulée « Pas de \$urprises », elle s'est attaquée aux idées fausses des consommateurs en ce qui concerne le calcul des intérêts sur carte de crédit, la communication des NIP de carte de débit ou de crédit et les frais à acquitter en cas de résiliation de contrat hypothécaire. Le contenu de cette campagne a été diffusé par les entités réglementées, les intervenants et les partenaires dans leurs réseaux de médias sociaux, ce qui a donné lieu à 25 millions d'impressions au total; le public cible a été renvoyé au site Web de l'ACFC pour plus de détails.

La campagne « Pas de \$urprises » a bénéficié de la participation de 21 entités financières, de 5 groupes de consommateurs et de 10 organisations non gouvernementales. De plus, 154 centres de Service Canada ont diffusé le contenu de la campagne sur leurs écrans internes.

L'Agence a en outre réalisé une campagne nationale de cyberpublicité sur la gestion judicieuse de l'argent et des dettes afin de promouvoir son ensemble d'outils et de calculatrices en ligne dans le domaine financier. Cette campagne a duré du 23 février au 31 mars 2017 et comportait une vidéo et des annonces ciblées dont l'Agence a fait la promotion dans les médias sociaux et sur le Web. Elle a suscité 100 863 consultations des outils de l'ACFC.

L'Agence a réalisé la publication et la promotion de renseignements de consommation sur le [financement d'une voiture](#) d'après les conclusions du rapport de février 2016 intitulé [Financer une auto : tendances du marché](#).

Priorité 4

Diriger et mettre en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada

Dans la foulée de vastes consultations ainsi que de recherches et d'analyses approfondies, l'ACFC a lancé la Stratégie nationale pour la littératie financière — Compte sur moi, Canada.

Les objectifs de la Stratégie sont d'aider les Canadiens à gérer leur argent et leurs dettes judicieusement, à planifier et à épargner pour l'avenir, ainsi qu'à se protéger contre la fraude et l'exploitation financière. Dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie, les efforts de collaboration et de coordination avec les intervenants contribueront à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers, qui pourront ainsi prendre des décisions financières responsables à toutes les étapes de leur vie. L'ACFC contribuera à faire connaître aux consommateurs les ressources efficaces en matière de littératie financière qui sont à leur disposition (programmes, outils et autres ressources), ce qui augmentera d'autant la portée de ces ressources.

Objectifs de l'ACFC

Intégrer la littératie financière dans la vie des enfants et des jeunes :

- A. élaborer, promouvoir et diffuser des ressources didactiques qui sont adaptées, pertinentes et à jour;
- B. offrir des ressources pour former les éducateurs et autres praticiens qui travaillent avec ce public et pour renforcer leur capacité.

Résultats obtenus par l'Agence

- A. L'ACFC a soutenu la création et le lancement d'applications et de jeux destinés aux jeunes en Ontario et au Nouveau-Brunswick. La chef du développement de la littératie financière a été conférencière d'honneur dans des séances de perfectionnement professionnel des enseignants en Ontario et en Saskatchewan.
- B. [La Zone](#), programme d'apprentissage mis au point par l'ACFC et la Commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique qui permet aux jeunes d'acquérir des connaissances financières de base, a reçu 904 nouvelles inscriptions d'enseignants et 10 975 nouvelles inscriptions d'étudiants. L'Agence a ajouté des activités pour les animateurs et mis à jour les données statistiques de ce programme pour qu'il demeure utile et actuel.

Pour mieux faire connaître ses ressources et la [Base de données canadienne sur la littératie financière](#), l'Agence a participé à des activités de promotion de la littératie financière auprès des étudiants et de leurs parents. Ainsi, la chef du développement de la littératie financière a été conférencière d'honneur à la deuxième conférence annuelle de [FuturFund](#), le plus important organisme sans but lucratif dirigé par des étudiants dans le domaine de la littératie financière.

Joindre les étudiants de niveau postsecondaire et mettre à leur disposition des ressources en matière de littératie financière :

- A. améliorer et élargir les programmes éducatifs de niveau postsecondaire actuellement offerts par l'ACFC;
- B. travailler avec les associations, les collèges et les universités pour mettre à l'essai des ateliers et les présenter aux étudiants.

- A. L'ACFC collabore avec Emploi et Développement social Canada (EDSC) à la promotion de la littératie financière chez les jeunes par l'entremise du Programme canadien de prêts aux étudiants en fournissant son contenu aux étudiants de niveau postsecondaire.

L'Agence a coprésidé un groupe de travail et collaboré avec les responsables du Programme canadien pour l'épargne-études d'EDSC pendant la Semaine de l'épargne-études en vue d'encourager les Canadiens et leurs familles à épargner en prévision des études postsecondaires.

- B. L'ACFC a piloté et donné des ateliers destinés aux étudiants de niveau postsecondaire grâce à des initiatives menées en collaboration avec des associations :
- L'Agence a travaillé avec l'Association canadienne des responsables de l'aide financière aux étudiants (ACRAFE) pour mettre au point 87 activités visant expressément les étudiants de niveau postsecondaire, lesquels devaient être intégrées aux programmes d'éducation de l'ACFC. La chef du développement de la littératie financière a également collaboré avec le représentant de l'ACRAFE au sein du Comité directeur national à la promotion de l'information sur les programmes et les ressources de l'Agence qui visent le niveau postsecondaire.
 - Collèges et instituts Canada a donné une série d'ateliers en littératie financière aux étudiants de niveau postsecondaire à l'aide d'un programme d'autoformation en ligne de l'ACFC appelé [Vos outils financiers](#). L'organisme a produit son rapport définitif le 31 mars 2017 sur l'efficacité de ce contenu pour la clientèle du niveau postsecondaire. Ce programme très apprécié a reçu plus de 326 000 visites sur le Web.

L'ACFC a reçu 328 demandes visant le matériel éducatif de [Finances personnelles : notions de base](#). Il s'agit d'un atelier conçu pour aider les jeunes adultes à acquérir des connaissances sur l'établissement d'un budget, l'épargne, le crédit, les placements, la prévention de la fraude et la planification financière. L'Agence a distribué 7 177 guides du participant et 391 manuels du présentateur, et les vidéos de cyberapprentissage ont été visionnées 24 509 fois.

Intégrer la littératie financière au milieu de travail :

- A. accroître la sensibilisation aux avantages de la littératie financière pour le bien-être financier des employés et à son incidence potentielle sur la productivité en milieu de travail;
- B. donner aux employeurs accès aux ressources disponibles visant à accroître les connaissances financières de leurs employés.

A. Les lieux de travail au Canada accueillent le plus large public d'adultes, lesquels se trouvent dans des situations économiques représentant un éventail très étendu. Pour mieux servir cette clientèle, l'ACFC a :

- collaboré avec Comptables professionnels agréés du Canada à l'amélioration de son programme d'éducation financière en milieu de travail en y intégrant les outils et les ressources de l'ACFC;
- modifié la fonction de recherche dans la [Base de données canadienne sur la littératie financière](#) de manière à faciliter aux employeurs et aux travailleurs le repérage des activités et des ressources consacrées à l'éducation financière en milieu de travail;
- procuré à 56 531 lieux de travail (comptant de 50 à 200 travailleurs) de la documentation, notamment une affiche de promotion des outils de littératie financière et de la Base de données;
- mené un sondage officieux en ligne auprès des employeurs pour connaître leurs efforts en matière d'éducation financière dans leur milieu de travail.

B. L'ACFC travaille à élaborer un atelier pour présenter des aspects clés de l'évaluation du crédit, notamment les éléments du rapport de solvabilité et la façon dont on peut améliorer sa cote de solvabilité. L'atelier est conçu pour être présenté de façon autonome, avec un diaporama d'accompagnement et un guide du présentateur, de sorte qu'il puisse être donné par n'importe qui à un auditoire de toute taille. Il sera mis sous sa forme définitive et sera prêt à être diffusé auprès des intervenants en 2017.

Aider les Canadiens, surtout les personnes âgées, à se protéger contre la fraude et l'exploitation financières :

- A. travailler avec les organisations pour accroître la sensibilisation et élaborer des ressources qui aideront à déceler les cas d'exploitation et de fraude financières;
- B. promouvoir l'information qui peut aider les Canadiens à prévenir la fraude et l'exploitation financières et à s'en protéger.

- A. L'ACFC a collaboré avec l'Agence du revenu du Canada à la tenue de webinaires visant la littératie en matière de finances et de fiscalité à l'intention des personnes âgées, des nouveaux arrivants et des jeunes. Elle a également collaboré avec l'Association canadienne des individus retraités pour promouvoir ses ressources auprès des 3 000 membres de cet organisme.

La commissaire et la chef du développement de la littératie financière ont été interviewées dans des vidéos et des webinaires réalisés par l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières pour la promotion d'outils destinés aux personnes âgées et à d'autres.

La [Base de données canadienne sur la littératie financière](#) de l'Agence offre plus de 150 ressources conçues pour les personnes âgées, dont la plupart concernent la prévention de la fraude et de l'exploitation financières.

L'Agence a publié une étude sur [le rôle de la littératie financière dans la prise de décisions financières et la préparation à la retraite chez les aînés et les personnes qui approchent de l'âge de la retraite](#).

- B. L'ACFC a participé au Mois de la prévention de la fraude 2017, organisé par le Bureau de la concurrence. Dans ce cadre, elle a publié un [Bulletin de la littératie financière](#), a pris part à cinq causeries Twitter (#FraudChats) et diffusé 112 messages sur la fraude dans Twitter; ces messages ont été partagés plus de 380 fois.

L'Agence a lancé des avis aux consommateurs au sujet des [pratiques trompeuses de vente de cartes de crédit](#), de la protection contre les atteintes aux renseignements personnels et financiers ainsi que des droits et responsabilités du consommateur en ce qui concerne les cartes prépayées.

Aider les consommateurs canadiens à mieux comprendre quels produits et services financiers répondent le mieux à leurs besoins :

- A. mettre à jour et promouvoir l'information et les outils qui aident les Canadiens à prendre des décisions éclairées au moment de choisir un produit ou un service financier;
- B. encourager les institutions financières à promouvoir les services d'éducation financière non commerciaux et à les fournir à leurs clients.

- A. L'ACFC met à jour ses outils et ses calculatrices en ligne. Elle a relancé la [Calculatrice d'objectifs financiers](#) en 2016 et actualisé la [Calculatrice hypothécaire](#) en fonction de l'évolution des règles applicables dans le domaine des hypothèques. Des améliorations à l'[Outil de sélection de compte](#) et à l'[Outil de sélection de carte de crédit](#) sont en chantier, qui ont été motivées par les commentaires reçus des consommateurs.

L'Agence a versé du nouveau contenu à son site Web pour aider les consommateurs dans différents domaines, dont les suivants :

- [planification successorale, testaments et décès](#);
- [coûts associés aux soins d'une personne malade](#);
- [établissement d'un fonds d'urgence](#) (avec [infographique](#)).

- B. La chef du développement de la littératie financière a rencontré les membres du comité sur la littératie financière de l'Association des banquiers canadiens afin de discuter des moyens de favoriser l'atteinte des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière.

De plus, l'ACFC a collaboré avec Prospérité Canada et l'Association des banquiers canadiens à la création et au lancement d'un outil en ligne devant aider les organismes à évaluer leurs programmes en littératie financière. Cet outil comble un besoin primordial en permettant aux praticiens du domaine partout au pays d'établir des indicateurs utiles pour évaluer l'incidence de ces programmes. L'Agence a contribué aux travaux d'élaboration par ses compétences et ses conseils spécialisés. L'outil a été lancé à l'occasion du troisième Symposium national sur la recherche en littératie financière de l'ACFC en novembre 2016.

Priorité 5

Accroître la participation aux discussions sur les politiques de protection des consommateurs de produits et services financiers

Le recensement et l'évaluation des tendances du marché – et des risques connexes auxquels s'exposent les consommateurs de produits et services financiers – sont des aspects essentiels du rôle d'orientation joué par l'ACFC au chapitre de l'élaboration de politiques qui contribuent à protéger les consommateurs et les commerçants canadiens.

Objectifs de l'ACFC

Mener des recherches sur les tendances et les questions émergentes liées à la protection des consommateurs, comme les pratiques de prêt non conventionnelles, et le rôle croissant que joue la technologie (technologies financières).

Résultats obtenus par l'Agence

L'ACFC surveille et analyse les principales tendances et les questions nouvelles qui influent sur les consommateurs de produits et services financiers, et elle établit ses priorités de recherche en conséquence. Voici les principaux projets de recherche qui ont été menés en 2016-2017 :

- Dans un rapport de recherche publié en 2016 sous le titre [Prêts sur salaire : tendances du marché](#), l'ACFC a constaté que souvent les consommateurs n'étaient pas conscients du coût élevé des prêts sur salaire. Les Canadiens à faible revenu, à revenu moyen et même à revenu élevé recourent de plus en plus aux prêts sur salaire pour couvrir des dépenses inattendues ou des pertes de revenu. Au vu des résultats de cette recherche, l'Agence a modifié ses renseignements de consommation en ligne au sujet des [prêts sur salaire](#) et mis au point de nouveaux documents d'éducation des consommateurs portant sur les fonds d'épargne d'urgence. Elle a aussi travaillé de près avec les provinces et les territoires pour mieux faire connaître le caractère onéreux de cette forme de crédit. Le rapport a reçu une vaste couverture médiatique avec 131 mentions dans la presse, la radio, la télévision et les médias d'actualité en ligne dans le mois qui a suivi sa publication.
- L'ACFC a mené un examen de l'industrie portant sur les marges de crédit hypothécaires afin de mieux comprendre comment les établissements bancaires les offrent aux consommateurs et les risques que courent les consommateurs quand ils empruntent sur la valeur de leur maison.

Élaborer et mettre en œuvre le plan de recherche sur la littératie financière avec le soutien du sous-comité de la recherche du Comité directeur national.

Le sous-comité de la recherche du Comité directeur national sur la littératie financière a élaboré et publié le [Plan national de recherche sur la littératie financière 2016-2018](#). Celui-ci décrit les principales possibilités de recherche qui s'offrent aux chercheurs en littératie financière et les domaines d'intérêt particulier pour ce qui est de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Le plan précise également les projets de recherche qui seront entrepris dans la période 2016-2018. Il a été présenté au Symposium national sur la recherche en littératie financière organisé par l'Agence en novembre 2016 à Moncton (Nouveau-Brunswick).

Dans le cadre de cette assemblée, des chercheurs de pointe des secteurs public, privé et universitaire ont échangé et discuté de leurs recherches novatrices sur des sujets clés pour l'amélioration de la littératie financière au Canada. Presque tous les 80 participants ont jugé que le symposium avait été excellent ou très bon.

Orienter les nouvelles initiatives en matière de réglementation et de politiques au Canada.

Surveiller et analyser les principales tendances et les principaux risques émergents qui touchent les consommateurs de produits et services financiers et porter les questions pertinentes à l'attention des décideurs.

En janvier 2017, le ministre des Finances a demandé à la commissaire de solliciter la participation des organismes de réglementation provinciaux et territoriaux et d'autres parties prenantes clés afin de relever les pratiques exemplaires propres à renforcer le cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et de services financiers. Cette initiative va dans le sens de l'engagement pris par le gouvernement de moderniser le cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers dans la **Loi sur les banques**, ainsi que de l'objectif d'assurer une protection globale optimale des Canadiens par le cadre fédéral.

L'examen a permis d'évaluer les cadres provinciaux et territoriaux de protection des consommateurs et de déterminer les mesures de protection dont bénéficient les consommateurs de produits et services financiers. Il a également porté sur les outils de surveillance et d'application de la loi qui servent à contrôler la conformité, et il a permis d'évaluer l'efficacité, la rapidité et le caractère équitable des mécanismes de traitement des plaintes et de réparation. La commissaire présentera ses constatations au ministre dans le prochain exercice.

L'ACFC a rendu publique une [étude](#) qui met en évidence les liens qui peuvent exister entre la confiance et les connaissances, d'une part, et la prise de décisions en matière financière. Selon les résultats de l'étude, la confiance en matière financière est un meilleur indicateur prévisionnel des résultats de la gestion quotidienne de l'argent et des dettes que les connaissances financières. Toutefois, une confiance élevée ne semble pas immuniser les personnes ayant de faibles connaissances contre de piètres résultats en matière de planification et d'épargne.

Dialoguer avec nos partenaires internationaux et collaborer avec eux afin d'influer sur l'élaboration des règlements et des politiques à l'échelle internationale :

- A. continuer à analyser les renseignements sur les transactions et les services commerciaux novateurs dans les marchés mondiaux;
- B. influencer la politique internationale en participant activement aux organisations de coopération internationale;
- C. continuer à exercer un rôle de leadership dans les forums internationaux.

L'ACFC a dialogué et collaboré avec ses partenaires internationaux pour favoriser la réalisation des objectifs A, B et C par diverses initiatives :

- En novembre 2016, la commissaire Tedesco a été nommée présidente de [FinCoNet](#), organisme international réunissant les autorités de surveillance chargées de la protection des consommateurs de produits et services financiers. Sa participation aux travaux de FinCoNet aide l'ACFC à suivre les éléments nouveaux à l'échelle internationale et à travailler avec ses homologues dans le monde aux questions d'intérêt commun, notamment en ce qui concerne les risques que posent les innovations rapides en technologie financière pour la protection des consommateurs de produits et services financiers.
- En septembre 2016, les dirigeants du G20 ont entériné le cadre international définissant les [compétences de base en littératie financière chez les adultes](#), que l'Agence avait élaboré de concert avec le Réseau international sur l'éducation financière (INFE) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). À la suite des réunions de l'INFE en 2016, Hong Kong a instauré le « mois de l'argent » sur le modèle du [Mois de la littératie financière](#) au Canada. Ce pays a aussi mis en place une base de données en ligne sur le modèle de la [Base de données canadienne sur la littératie financière](#) de l'ACFC.
- La chef du développement de la littératie financière, Jane Rooney, représente le Canada à l'INFE. Elle a présenté des communications aux réunions de l'INFE en Nouvelle-Zélande et aux Pays-Bas. Elle a fait une allocution sur la numérisation, la littératie financière et l'inclusion financière dans le cadre de la réunion du G20 en Allemagne. Le directeur de la littératie financière, Jérémie Ryan, a fait un exposé dans le cadre de la conférence organisée en Chine par le Partenariat mondial pour l'inclusion financière et le G20.



Survol de l'année

Priorité 5

- La commissaire Tedesco a représenté FinCoNet aux réunions du [groupe de travail sur la protection des consommateurs de produits et services financiers](#) du G20 et de l'OCDE. Les membres de ce groupe de travail représentent une gamme d'organismes gouvernementaux, notamment des ministères des Finances, des organismes de réglementation financière et des autorités de surveillance des pays du G20 et de l'OCDE.
-

Priorité 6

Mettre à profit les ressources et l'infrastructure de l'Agence pour accroître l'efficacité

Le fait de mettre à profit les ressources financières et humaines de l'ACFC permettra la réalisation durable de son mandat de protection des consommateurs de produits et services financiers.

Objectifs de l'ACFC

Mettre en œuvre le cadre de gestion des personnes de l'ACFC pour fournir des principes et des lignes directrices normalisés afin d'atteindre nos objectifs stratégiques et de créer un milieu de travail motivant au sein duquel le personnel peut s'épanouir.

Établir un bureau de gestion de projets pour rehausser la planification et la surveillance des projets ainsi que la production de rapports.

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de gestion de l'information et un plan d'action triennal pour accroître l'efficacité et l'efficacé de la gestion des ressources d'information afin de favoriser une prise de décisions éclairée, de promouvoir la collaboration et d'assurer la conformité réglementaire.

Résultats obtenus par l'Agence

L'ACFC a terminé la mise en œuvre de son cadre de gestion des personnes.

L'ACFC a établi un cadre de gestion de projets qui optimise l'efficacité et favorise l'adoption de pratiques optimales pour ce qui est de la gestion et de la surveillance du rendement d'un portefeuille de projets à l'échelle de l'Agence.

L'ACFC a communiqué sa stratégie de gestion de l'information et son plan d'action triennal au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et en a entrepris la mise en œuvre.

ARTICLES DE FOND

Article 1

Nouveaux membres et nouveau mandat pour le Comité directeur national sur la littératie financière

En février 2017, la commissaire Tedesco a nommé 15 chefs de file de divers secteurs au pays au [Comité directeur national sur la littératie financière](#). Le nouveau comité, présidé par Jane Rooney, chef du développement de la littératie financière, mettra à profit les succès du comité inaugural dont le mandat de deux ans a expiré en 2016. Les membres aideront la chef du développement de la littératie financière à mettre en œuvre la [Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada](#) en mobilisant leurs réseaux et en se vouant à des initiatives qui auront une incidence concrète sur la population canadienne.

Les membres sélectionnés sont tous des dirigeants accomplis provenant du secteur des services financiers, des associations sectorielles, des gouvernements provinciaux et du secteur sans but lucratif. Ils sont représentatifs d'un large éventail de professions et de régions et ont l'habitude du travail auprès de divers groupes sociaux (personnes âgées, Autochtones, nouveaux arrivants, jeunes, Canadiens à faible revenu, etc.).

Membres¹

Camille Beaudoin, Autorité des marchés financiers
Suzanne Trottier, Conseil de gestion financière des Premières Nations (remplace Harold Calla)
Jeff Cates, Intuit Canada
Neil Parmenter, Association des banquiers canadiens (remplace Terry Campbell)
Martha Durdin, Association canadienne des coopératives financières
Terry Goodtrack, AFOA Canada (auparavant l'Aboriginal Financial Officers Association of Canada)
Greg Pollock, Advocis, The Financial Advisors Association of Canada
Darren Hill, Junior Achievement of Saskatchewan/Jeunes entreprises de la Saskatchewan
Michel Leduc, Office d'investissement du régime de pensions du Canada
Elizabeth Mulholland, Prospérité Canada
Andrew Nicholson, Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick
Kelly Stone, Association canadienne des programmes de ressources pour la famille
Susan Murray, Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (remplace Frank Swedlove)
Joy Thomas, Comptables professionnels agréés du Canada
Patricia White, Conseil en crédit du Canada

¹ Trois membres nommés en février ont quitté par la suite le Comité directeur national.

Article 2

L'ACFC constate dans ses recherches des tendances préoccupantes dans l'utilisation des prêts sur salaire par les consommateurs

Dans un rapport de recherche de 2016 intitulé [Prêts sur salaire : tendances du marché](#), l'ACFC met en évidence le besoin de sensibiliser davantage les consommateurs aux coûts élevés des prêts sur salaire.

Ce recours des Canadiens aux prêts sur salaire est inquiétant. La recherche menée par l'Agence montre qu'un nombre croissant de Canadiens à faible revenu, à revenu moyen et même à revenu élevé les utilisent. En fait, 20 % des personnes qui ont recours aux prêts sur salaire déclarent vivre dans des ménages dont le revenu dépasse 80 000 \$. De nombreux utilisateurs ignorent à quel point les prêts sur salaire sont coûteux en réalité, s'en servent pour couvrir des dépenses de nécessité et, souvent, ne disposent pas de moyens de crédit moins coûteux comme une carte de crédit ou une marge de crédit.

Les Canadiens font de tels emprunts à court terme et à faible valeur (500 \$ ou moins habituellement) pour couvrir des dépenses imprévues ou des pertes de revenu. Pourtant, s'ils épargnaient 10 \$ par semaine, ils accumuleraient 520 \$ par an, soit assez pour remplacer la plupart des prêts sur salaire. C'est pourquoi l'Agence incite les gens à épargner pour constituer un fonds d'urgence.

En se fondant sur les résultats de cette recherche, l'ACFC a :

- modifié ses renseignements de consommation en ligne au sujet des prêts sur salaire;
- diffusé de nouvelles informations en ligne sur la constitution d'un fonds d'urgence à l'intention des consommateurs;
- collaboré avec les provinces et les territoires à une meilleure sensibilisation aux coûts élevés des prêts sur salaire par rapport à d'autres types de crédit.



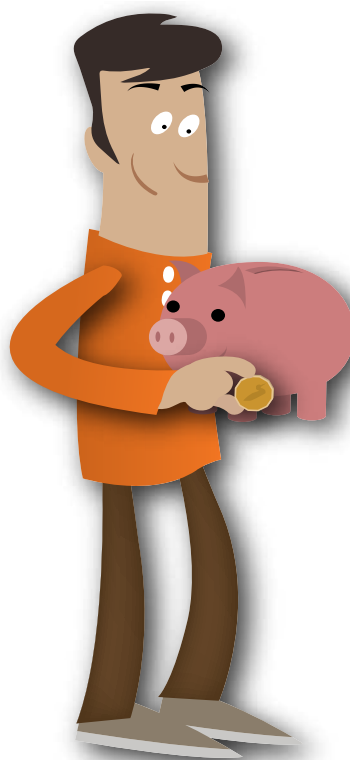
Les frais et intérêts élevés font en sorte qu'un prêt sur salaire est un moyen très onéreux d'emprunter de l'argent.

Article 3 Le Mois de la littératie financière 2016 en chiffres

La sixième édition annuelle du Mois de la littératie financière, campagne visant à aider les Canadiens à prendre en main leurs finances personnelles, a eu lieu en novembre 2016 sous le thème « Gérer son argent et ses dettes judicieusement : S'informer, c'est payant! ».

En collaboration avec des organismes de tout le pays, l'ACFC a sensibilisé les Canadiens à la nécessité de revenir aux rudiments de la gestion de l'argent. Chaque semaine de novembre a été consacrée à un sujet donné, et les Canadiens ont ainsi été encouragés à établir un budget, à vivre selon leurs moyens, à se donner un régime d'épargne, à connaître leurs droits et leurs responsabilités et à revoir leurs finances pour tenir compte des changements dans leur vie.

Points saillants du Mois de la littératie financière (MLF) 2016



8 millions
de personnes jointes
par les mentions du MLF2016
dans la presse écrite,
la radio et la télévision



1 214
événements et activités,
organisés par des
organismes de tout
le pays, inscrits
au calendrier
des activités du MLF



36 %
de hausse du nombre
d'abonnés au
Bulletin
de littératie
financière*



160 000
Nombre d'utilisateurs
Facebook qui ont consulté les
messages de l'ACFC
(↑ 158 %)*



409 000
impressions produites
par le compte
Twitter de l'ACFC
(↑ 63 %)*



420 %
de hausse du
nombre de visites
sur les pages Web
du MLF*

* Par rapport à 2015-2016

Article 4 Analyse des plaintes des consommateurs et enquêtes

Les plaintes des consommateurs jouent un grand rôle dans la façon dont l'ACFC surveille les pratiques commerciales des institutions financières sous réglementation fédérale et recueille des données sur les tendances et les questions nouvelles. En 2016-2017, l'Agence a reçu 4 528 plaintes directement des consommateurs.

L'ACFC établit la nature de toutes les plaintes qu'elle reçoit, évalue les risques pour les consommateurs et détermine les plaintes qui doivent donner lieu à une enquête plus approfondie. Plus précisément, elle fait enquête sur les plaintes pour dérogation possible aux dispositions des [lois](#) et [règlements](#) fédéraux, aux [codes de conduite volontaires](#) des institutions financières et aux [engagements publics](#) que celles-ci ont pris, qui visent la protection des intérêts des consommateurs et des commerçants. Si l'enquête préliminaire sur une plainte semble indiquer une violation, l'Agence procède alors à une enquête approfondie et met en œuvre les mesures d'application de la loi que décrit le [Cadre de conformité](#).

Principales catégories des plaintes reçues directement des consommateurs

Dispositions visant les consommateurs :

- coût de l'emprunt (cartes de crédit)
- comptes de dépôt
- procédures de traitement des plaintes

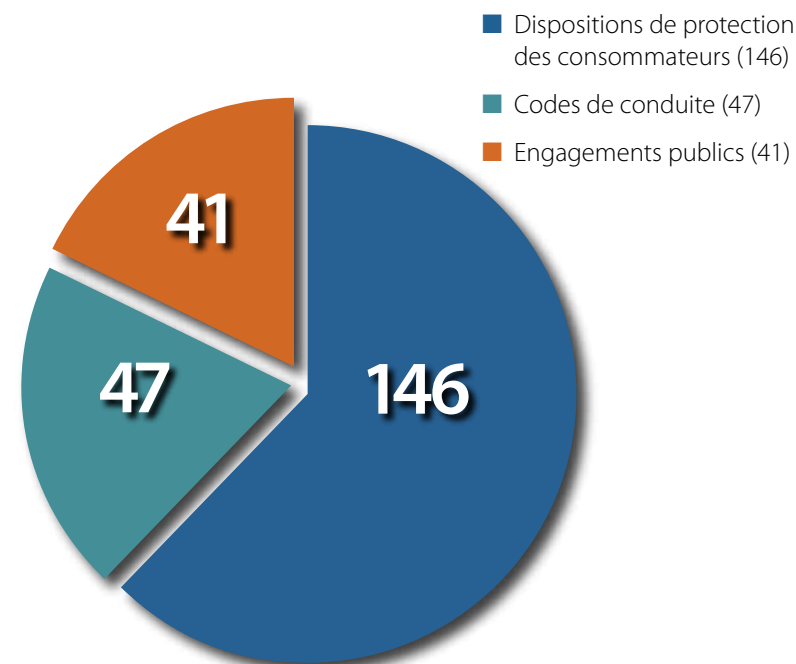
Codes de conduite :

- code relatif aux cartes de crédit et de débit
- activités d'assurance autorisées
- code relatif aux cartes de débit

Engagements publics :

- cartes de crédit – responsabilité zéro
- lignes directrices applicables au transfert d'un régime enregistré
- cartes prépayées – responsabilité zéro

Plaintes reçues directement des consommateurs en 2016-2017



Article 5 Passage à Canada.ca

Pour faciliter aux Canadiens la tâche de repérer l'information gouvernementale en ligne, le gouvernement du Canada regroupe les sites Web de ses ministères et organismes en un même site : Canada.ca.

Dans ce mouvement de migration du contenu Web à Canada.ca, l'ACFC a regroupé en février 2017 plus de 5 500 pages et PDF en 2 700 pages et PDF. Elle a été l'une des premières organisations fédérales à opérer cette migration.

L'Agence a réorganisé le contenu selon les thèmes, les sujets et les tâches qui sont le plus fréquemment visés par les demandes du public. Le site est optimisé pour tout dispositif d'utilisation : ordinateur de bureau, tablette, téléphone intelligent, etc.



Article 6

Utilisation de la technologie mobile pour changer les habitudes d'établissement de budget chez les Canadiens

Il n'y a peut-être pas de meilleur outil qu'un budget personnel pour atteindre ses objectifs financiers, mais comme seulement 46 % des Canadiens en ont un, l'ACFC a mis à l'essai à l'été 2016 une approche novatrice pour encourager ceux qui n'ont pas de budget à acquérir de meilleures habitudes.

Dans le cadre de ce projet pilote, l'Agence a diffusé directement par une application mobile des messages d'éducation financière et un outil de budgétisation numérique à des participants qui ne tenaient pas de budget. Des récompenses étaient offertes aux personnes qui acceptaient de participer au projet. Les chercheurs de l'ACFC ont ensuite examiné les effets du programme sur les connaissances, la confiance et les comportements des utilisateurs à l'égard de l'établissement d'un budget.

Les résultats sont éloquentes. Au début du projet, près de la moitié des participants disaient ne pas savoir par où commencer. Pendant le mois qui a suivi, l'ACFC a envoyé à ces gens des messages sur l'importance de faire un budget et sur la façon de s'y prendre. Résultat : 14 % des personnes sans budget ont commencé à en faire un. Elles ont ainsi accru leurs connaissances dans ce domaine et acquis de l'assurance dans leur capacité à en établir un et à le respecter.

Ce projet nous a démontré qu'en visant directement l'éducation financière des consommateurs on peut agir positivement sur les comportements et améliorer le bien-être financier de nombreux Canadiens. Il fait fond sur l'expérience acquise par l'ACFC l'année précédente dans un projet pilote couronné de succès, la mise à l'essai de [Petit changement](#); il s'agit là d'une application mobile conçue de concert avec Centraide Ottawa qui apprend aux gens à se fixer des objectifs d'épargne et à modifier peu à peu leur comportement pour les atteindre.

Nous vous invitons à lire le rapport de projet [Promouvoir l'établissement d'un budget chez les personnes qui n'en ont pas : Projet pilote sur la littératie financière réalisé au moyen des technologies mobiles](#).





Les chiffres

Architecture d'harmonisation des programmes

Ce diagramme illustre le cadre des programmes et des sous-programmes de l'ACFC en 2016-2017.

GOUVERNEMENT DU CANADA

Un marché équitable et sécurisé

AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

Résultat stratégique :

Les droits des consommateurs financiers sont protégés et la littératie financière des Canadiens est améliorée.

Programme 1 :

Surveillance et promotion

Services internes

Programme 2 :

Littératie financière

Programme 1 Surveillance et promotion

Le Programme de surveillance et de promotion vise à garantir que les entités financières sous réglementation fédérale (EFF) respectent les dispositions fédérales sur la protection des consommateurs de produits et services financiers, leurs codes de conduite et leurs engagements publics. Il favorise également des pratiques commerciales responsables par la communication des attentes de l'ACFC, la réalisation de recherches sur les tendances et les enjeux qui touchent les consommateurs de produits et services financiers, la participation aux discussions sur les politiques et la promotion des droits et des responsabilités des consommateurs.

Ressources financières en 2016-2017 (millions de \$)		Ressources humaines en 2016-2017 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
4,15	4,41	26,1	26,1

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/réalisations	État du rendement	Sommaire du rendement
Conformité des EFF aux exigences prévues dans les lois et les règlements, à leurs codes de conduite volontaires et à leurs engagements publics	Pourcentage des cas pour lesquels les mesures correctives prises sont proportionnelles au niveau de non-conformité, comme il est indiqué dans le Cadre de conformité	100 %	Satisfait	Dans le cadre de son approche de surveillance axée sur les risques, l'ACFC a employé ses divers outils de conformité pour traiter les questions de non-conformité. Dans les cas plus flagrants de manquement à la loi, des mesures d'application de la loi ont été prises.
	Mise en œuvre par les EFF des plans d'action pour la conformité et des ententes de conformité dans les délais convenus	90 %	Satisfait	Les EFF ont mis en œuvre les plans d'action et les ententes en matière de conformité dans les délais convenus.

Les chiffres Programme 1

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/ réalisations	État du rendement	Sommaire du rendement
	Achèvement des enquêtes visant les cas possibles de non-conformité aux dispositions de protection des consommateurs dans le délai de deux ans prévu par la loi	100 %	Satisfait	L'ACFC a mené toutes ses enquêtes dans le délai de deux ans prévu par la loi. Dans le cas des dossiers classés dans l'exercice 2016-2017, la durée moyenne de l'enquête a été de 77,4 jours.
	Respect des normes de service de l'ACFC	Selon les normes de service ²	Satisfait	Toutes les normes de service internes de l'ACFC ont été respectées, sauf dans deux cas où l'Agence a rencontré directement des représentants de nouvelles EFF, ces visites ayant remplacé la lettre de présentation.
² Normes de service en matière de conformité : 95 % des dossiers de conformité sont triés dans les 5 jours ouvrables; les problèmes en matière de conformité sont soulevés auprès des EFF concernées dans les 30 jours ouvrables dans 95 % des cas; des lettres de présentation sont envoyées aux nouvelles EFF dans les 60 jours civils dans 95 % des cas.				
Communication efficace par l'ACFC de ses attentes dans ses directives	Pourcentage des intervenants de l'industrie qui considèrent que les directives de l'ACFC sont efficaces ou très efficaces	75 %	Non satisfait (69 %)	L'ACFC travaillera avec l'industrie et les intervenants pour cerner les aspects qui laissent à désirer et améliorer la clarté.

Points saillants du rendement

En 2016-2017, l'ACFC a réalisé ce qui suit :

- a consulté les responsables provinciaux et territoriaux de la réglementation et les autres intervenants clés pour relever les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers;
- a amené les institutions financières à rembourser aux consommateurs quelque 10,5 millions de dollars dans environ 1,2 million de comptes;
- a émis trois avis de décision et deux sanctions administratives pécuniaires, tenu des consultations publiques sur le nouveau Cadre de surveillance et reçu des observations des entités réglementées, des groupes de l'industrie et des citoyens;
- a exécuté un plan de marketing et de communications pour sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à leurs responsabilités;
- a effectué un sondage sur la connaissance qu'ont les Canadiens de leurs droits et responsabilités et présenté les résultats;
- a procédé à un examen portant sur l'utilisation d'un langage clair dans le document d'information initial remis aux clients pour les cartes de crédit et présenté les résultats.

Programme 2 Littératie financière

Le Programme de littératie financière vise à améliorer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens en matière financière de façon à accroître leur capacité de prendre des décisions financières éclairées. L'ACFC collabore avec les intervenants, comme les membres du Comité directeur national et les réseaux de littératie financière partout au Canada, afin d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures concrètes conçues pour intégrer la littératie financière à la vie des Canadiens. Des efforts ciblés seront déployés pour encourager les Canadiens à établir un budget, à épargner, à rembourser leurs dettes et à bien choisir leurs produits et leurs services financiers.

Ressources financières en 2016-2017 (millions de \$)		Ressources humaines en 2016-2017 (équivalents temps plein)	
Dépenses prévues	Dépenses réelles	Prévues	Réelles
9,20	8,23	43,2	43,2

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/ réalisations	État du rendement	Sommaire du rendement
Connaissance et utilisation du contenu de l'ACFC sur Canada.ca	Nombre de visites de pages Web et de consultations de contenu de l'ACFC sur Canada.ca	Atteinte de la cible établie par le Conseil du Trésor pour les consultations du contenu de l'ACFC sur Canada.ca	S.O. Les valeurs cibles du Conseil du Trésor étaient toujours en élaboration en fin d'exercice.	L'ACFC a fait migrer son site Web vers Canada.ca en février et en mars 2017. Le contenu de l'Agence a été consulté 187 279 fois en mars.
Contenu de l'ACFC sur Canada.ca jugé satisfaisant	Pourcentage des utilisateurs qui trouvent le contenu de l'ACFC facile à comprendre	Atteinte de la cible établie par le Conseil du Trésor pour la compréhension du contenu de l'ACFC sur Canada.ca	S.O. Les valeurs cibles du Conseil du Trésor étaient toujours en élaboration en fin d'exercice.	S.O.
	Pourcentage des utilisateurs qui trouvent le contenu de l'ACFC utile	Atteinte de la cible établie par le Conseil du Trésor pour la valeur du contenu de l'ACFC sur Canada.ca	S.O. Les valeurs cibles du Conseil du Trésor étaient toujours en élaboration en fin d'exercice.	S.O.

Les chiffres Programme 2

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles/ réalisations	État du rendement	Sommaire du rendement
Amélioration de la coordination et de la collaboration avec les intervenants	Partage de l'information avec les intervenants et suivi de l'information au moyen de mécanismes établis	Atteinte de l'ensemble des résultats escomptés	Satisfait	Les conseillers de l'ACFC ont atteint les cibles établies pour les contacts avec les représentants des réseaux locaux, provinciaux et régionaux en littératie financière.
	Participation accrue des intervenants au cours du Mois de la littératie financière	Augmentation de 5 % du nombre d'activités inscrites dans la Base de données canadienne sur la littératie financière	Non atteint	Il y avait 1 241 activités au calendrier (78 % de la valeur cible). Ce résultat s'explique principalement par le fait qu'un même organisme avait été la source de 884 activités en 2015 et de 640 en 2016, soit une baisse de 30 % d'une année à l'autre. L'ACFC a vu s'accroître la participation des intervenants, puisque 60 organismes ont fait connaître des ressources et des activités au moyen de la base de données pour le Mois de la littératie financière, dont 40 % pour la première fois.

Points saillants du rendement

En 2016-2017, l'ACFC a réalisé ce qui suit :

- a mis en œuvre et surveillé les initiatives liées à la Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada et en a rendu compte;
- a créé de nouvelles ressources et en a fait la promotion et a modernisé les ressources déjà en place et en a fait la promotion, pour aider les consommateurs à choisir les produits et services financiers qui répondent le mieux à leurs besoins;
- a utilisé la Base de données canadienne sur la littératie financière et d'autres mécanismes comme les médias sociaux, le [Bulletin de la littératie financière](#) et le [blogue de la littératie financière](#) pour promouvoir des outils et des ressources mis au point par divers organismes pour aider les Canadiens à améliorer leur bien-être financier;
- a renouvelé la composition du Comité directeur national sur la littératie financière;
- a exécuté le plan de recherche établi par le sous-comité de la recherche du Comité directeur national;
- a créé, dirigé et coordonné le Symposium national sur la recherche en littératie financière;
- a fait de la recherche (y compris de la recherche comportementale) sur les tendances et les questions émergentes pouvant avoir des incidences sur les consommateurs de produits et services financiers;
- a travaillé avec les intervenants à l'élaboration d'une trousse d'évaluation de la littératie financière;
- a entrepris la planification de la Conférence nationale sur la littératie financière de 2017 (cinquième conférence nationale de l'Agence);
- a ordonné et dirigé le Mois de la littératie financière 2016.

Services internes

Les Services internes sont responsables du soutien des programmes et veillent à ce que l'ACFC respecte ses obligations comme organisme. Ils s'occupent notamment de la gestion des ressources humaines, des finances et de l'information, des technologies de l'information et des services de gestion immobilière et d'approvisionnement.

Les dépenses liées aux services de la haute direction et aux services de surveillance (commissaire et commissaire adjointe), aux services de marketing et de communications ainsi qu'aux services juridiques ne sont pas attribuées ou ne sont pas attribuées entièrement aux Services internes; elles sont plutôt attribuées aux deux programmes de l'Agence (Surveillance et promotion et Littératie financière).

Ressources financières en 2016-2017 (millions de \$)

Dépenses prévues	Dépenses réelles
4,91	4,99

Ressources humaines en 2016-2017 (équivalents temps plein)

Prévues	Réelles
19,7	19,7

Stratégie de développement durable

L'ACFC soutient le développement durable en intégrant les considérations écologiques à ses politiques, processus et pratiques, en mobilisant les employés dans le cadre des activités d'écologisation et en réutilisant ou en recyclant les biens et les produits en milieu de travail de façon responsable.

Approvisionnement écologique

Élément ou pratique exemplaire de la stratégie de mise en œuvre	Objectif	Résultats
Processus et mesures de contrôle en matière de gestion		
Maximisation du recours aux instruments d'achats écologiques regroupés de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, comme les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement, étant donné l'intégration des considérations écologiques dans le processus de planification	100 % du temps	Satisfait
Formation sur les achats écologiques à l'intention des décideurs		
Nombre et pourcentage de spécialistes de la gestion des achats et du matériel qui auront suivi le cours sur les achats écologiques de l'École de la fonction publique du Canada, ou une formation équivalente, au cours de l'exercice visé	100 %	Satisfait
Évaluations du rendement		
Nombre et pourcentage de gestionnaires et de chefs fonctionnels chargés des achats et du matériel dont l'évaluation du rendement tient compte du soutien et de la participation aux achats écologiques pour l'exercice visé	100 %	Satisfait



Données financières

Points saillants financiers de 2016-2017

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est une agence du gouvernement fédéral qui recouvre ses coûts principalement au moyen des cotisations que les entités financières qu'elle surveille lui versent en fonction de leur actif, de leur revenu-primés ou du nombre de leurs transactions.

En plus de ses revenus provenant des cotisations, l'ACFC reçoit un montant annuel maximum de 5 000 000 \$ prévu par la loi pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration et au renforcement de la littératie financière des Canadiens et coordonner ses activités avec les leurs.

Pour l'exercice 2016-2017, le montant annuel prévu par la loi a été utilisé pour financer des dépenses de 3 977 979 \$ et l'ACFC s'est servie des cotisations versées par les entités financières qu'elle surveille pour couvrir les dépenses restantes.

Les dépenses totales de l'ACFC pour l'exercice 2016-2017 de 17 625 934 \$ ont augmenté de 1 250 154 \$, ou de 7,63 %, par rapport à l'exercice précédent. Ce changement est le résultat de la hausse des dépenses relatives aux ressources humaines qui a été compensée par une légère baisse des dépenses liées aux services professionnels pendant l'exercice 2016-2017 par rapport à l'exercice 2015-2016.

Les dépenses totales de 17 625 934 \$ de l'ACFC représentent 96,5 % de son budget pour l'exercice 2016-2017. La variance au budget de 635 175 \$ est due principalement à une diminution prévue des frais de services professionnels, tel qu'expliqué plus bas.

Les coûts des ressources humaines ont augmenté de 1 448 574 \$, ou de 13,32 %, en raison de plusieurs facteurs, notamment la hausse de la rémunération, le recours accru aux employés occasionnels et à temps partiel ainsi que l'augmentation des avantages sociaux liés à la maternité et des indemnités de congés à payer. Par ailleurs, des postes ont été créés au sein du Programme de la littératie financière conformément au plan d'activités de 2016-2017.

En ce qui concerne les dépenses liées aux services professionnels en 2016-2017, une baisse de 177 003 \$, ou de 5,87 %, a été constatée par rapport à l'exercice 2015-2016. Cette réduction est principalement attribuable à la diminution des dépenses liées aux services de publicité par rapport à l'exercice précédent. Une campagne de publicité prévue pour faire la promotion des outils et des calculatrices de gestion financière de l'ACFC n'a pas eu lieu en raison des plafonds de publicité imposés par le gouvernement du Canada.

Les dépenses relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information étaient inférieures de 66 048 \$, ou de 6,19 %, en raison des économies réalisées grâce aux contrats de services d'experts-conseils en cours dont les taux étaient modestes au moment de leur conclusion. De plus, les projets de développement et d'entretien liés à la technologie de l'information ont été menés à l'intérieur de l'organisation et, de ce fait, les coûts connexes étaient moins élevés que si ces derniers avaient été confiés à des sous-traitants.

Les dépenses des voyages ont augmenté de 68 714 \$, ou de 29,64 %, par rapport à l'exercice précédent en raison de la participation accrue aux réunions internationales du réseau international pour la protection des consommateurs de produits et services financiers (FinCoNet) à la suite de la désignation de la commissaire de l'ACFC à titre de présidente du conseil de

gouvernance de cette organisation en 2016-2017. Les coûts des déplacements en 2016-2017 étaient également élevés parce que l'ACFC a tenu son premier Symposium national sur la recherche en littératie financière à Moncton, au Nouveau-Brunswick. Malgré l'augmentation par rapport à l'année précédente, les dépenses de voyages étaient 95 554 \$ de moins que le montant budgétisé pour l'exercice 2016-2017.

Depuis sa création, conformément au principe de gestion qui la guide, l'Agence met l'accent sur l'exécution des programmes prévus par la loi qui la régit. Nous avons donc opté pour la formule des services communs et/ou partagés en ce qui concerne les services organisationnels génériques, lorsqu'elle est valable du point de vue de la rentabilité. Les partenariats de gestion stratégique apportent aussi à l'Agence la souplesse dont elle a besoin pour élargir et gérer des programmes de la manière la plus rentable et la plus efficiente possible.

Changements dans les normes comptables

Transition aux normes comptables pour le secteur public (NCSP)

En décembre 2014, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) a modifié les normes comptables pour le secteur public (NCSP). Ces modifications ont instauré le concept d'une nouvelle entité du secteur public – appelée composante du gouvernement – et ont fourni une orientation quant à la méthode de comptabilité que ces composantes devaient utiliser. L'ACFC est considérée comme étant une composante du gouvernement et est donc tenue d'adopter les NCSP en vigueur à compter de l'exercice 2017-2018.

L'ACFC a décidé de procéder en cinq étapes : (1) évaluation diagnostique; (2) conception et planification; (3) évaluation, conception et développement; (4) mise en œuvre; (5) examen après mise en œuvre. L'ACFC a terminé les deux premières étapes et commencé la troisième étape au cours de l'exercice 2015-2016. Les étapes trois et quatre ont été terminées au cours de l'exercice 2016-2017.

Incidences de l'adoption des normes comptables pour le secteur public (NCSP)

Les domaines suivants sont considérés comme étant les plus importants :

- présentation des états financiers;
- avantages sociaux des employés (y compris les indemnités de départ);
- immobilisations corporelles et incorporelles.

Présentation des États financiers

Les états financiers de l'ACFC présentés conformément aux NCSP seront différents de ceux présentés selon les Normes internationales d'information financière (NIIF). Les principales différences sont :

- changement de la façon dont l'État de la situation financière est présenté, y compris l'élimination de la présentation distincte des actifs à long terme et des passifs ainsi que l'ajout de la dette nette;
- l'élimination de l'État du résultat attendu et l'ajout d'un état de dette nette;
- la prise en compte des résultats prévus dans l'État des résultats et l'État de dette nette.

Avantages sociaux des employés (passif au titre des indemnités de départ et des congés de maladie)

Les NIIF imposent aux entités l'obligation de comptabiliser intégralement les gains et les pertes actuariels au fur et à mesure qu'ils sont réalisés sous résultats ou autres résultats étendus en fonction de la nature du bénéfice dont ils découlent. Les NCSP exigeront l'amortissement de ces gains en revenu sur la durée de service moyen prévu du groupe d'employés connexe. De plus, les NIIF exigent l'utilisation d'un taux d'actualisation fondé sur le taux de rendement du marché des obligations de sociétés de grande qualité à la date de clôture en ce qui concerne les évaluations actuarielles alors que les NCSP exigent l'utilisation d'un taux d'actualisation fondé sur le taux de rendement du marché des obligations du gouvernement à la date de clôture.

L'ensemble de l'information quantitative sur les incidences de la conversion sur les avantages sociaux des employés ne sera obtenu que lorsque l'ACFC effectuera une évaluation actuarielle actualisée conformément aux exigences des NCSP, ce qui est prévu au cours de la première moitié de 2017-2018.

Immobilisations corporelles et incorporelles

Selon les NCSP, les logiciels sont des immobilisations corporelles alors que les NIIF les traitent comme des immobilisations incorporelles. Au moment de la transition aux NCSP, l'ACFC devra reclasser tous les logiciels comme étant des immobilisations corporelles. Ce changement aura des répercussions uniquement sur la présentation des états financiers. La valeur comptable de ces actifs restera inchangée.

Futurs changements aux NCSP

La première application par des organismes publics, selon la section 2125 des NCSP, exige que les politiques de comptabilité en vigueur en date du 31 mars 2018 soient appliquées au premier état de la situation financière des NCSP en date du 1^{er} avril 2016. L'ACFC suit de près les développements des NCSP afin de prendre en compte, s'il y a lieu, les changements éventuels ou réels dans son plan de conversion.

Le tableau qui suit décrit les éléments de la conversion de l'ACFC aux NCSP et présente une évaluation des progrès en vue de l'atteinte de ces objectifs.

Approche à la conversion NCSP de l'ACFC : évaluation en date du 31 mars 2017

Phase du projet	Étape	État
Évaluation diagnostique		
Déceler les différences dans les politiques de comptabilité NIIF/NCSP	Rapport du conseiller externe présenté au Comité exécutif et au Comité de vérification de l'ACFC	Achevée en 2015-2016
Conception et planification		
Lancer le projet et en établir les modalités de gouvernance	La gouvernance du projet et les options stratégiques sont déterminées.	Achevée en 2015-2016
Évaluation, conception et développement		
- Trouver et évaluer des solutions à l'égard des NCSP - Élaborer un plan de formation et de communication - Élaborer des solutions finales aux NCSP	Approbation des solutions par le Comité exécutif et le Comité de vérification de l'ACFC	Achevée en 2016-2017
Mise en œuvre		
- Mettre en œuvre les solutions NCSP - Mettre à l'essai et corriger - Actualiser les politiques de l'ACFC sur la comptabilité conformément aux NCSP	Les systèmes et processus financiers sont en mesure de saisir et de signaler les renseignements sur les NCSP	Achevée en 2016-2017
Examen après mise en œuvre		
- Informar les membres de la direction et évaluer la mise en œuvre - Poursuivre la mise à jour des NCSP et la gestion des changements connexes	Processus continu consécutif à la mise en œuvre	Sera achevée en 2017-2018

31 mars 2017

États financiers

Déclaration de responsabilité de la direction, y compris à l'égard du contrôle interne des rapports financiers

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints pour les exercices ayant pris fin le 31 mars 2017, ainsi que de tous les renseignements qui y figurent, incombe à la direction de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux Normes internationales d'information financière.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité des données présentées dans les états financiers. Certaines de ces données sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction, et tiennent compte de l'importance relative des postes en question. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières de l'ACFC.

Il incombe aussi à la direction de maintenir un système efficace de contrôle interne en matière de rapports financiers, conçu pour donner une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont dûment autorisées et enregistrées, conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques et aux autres lois, règlements, autorisations et politiques applicables.

La direction veille également à assurer l'objectivité et l'intégrité des données figurant dans ses états financiers en choisissant soigneusement des employés qualifiés et en assurant leur formation et leur perfectionnement, en adoptant une structure organisationnelle permettant d'assurer une répartition appropriée des responsabilités, en se dotant de programmes de communication visant à faire en sorte que tous les membres de l'ACFC comprennent les règlements, les politiques, les normes et les pouvoirs de la direction et en évaluant chaque année l'efficacité du système de contrôle interne en matière de rapports financiers.

Le système de contrôle interne en matière de rapports financiers est conçu pour atténuer les risques à un niveau raisonnable au moyen d'un processus continu qui vise à cerner les principaux risques, à évaluer l'efficacité des contrôles clés associés et à apporter les ajustements nécessaires.

Le Bureau du contrôleur général effectuera des vérifications périodiques des contrôles de base à l'ACFC, laquelle s'appuiera sur les résultats de ces vérifications pour se conformer à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor.

Entre-temps, l'ACFC procède à une évaluation fondée sur le risque du système de contrôle interne en matière de rapports financiers pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2017, conformément à la Politique sur le contrôle interne du Conseil du Trésor; les résultats du plan d'action sont résumés en annexe.

Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. a vérifié les états financiers de l'ACFC et rend compte de sa vérification au ministre des Finances. Ce rapport ne comprend pas d'opinion de l'auditeur sur l'évaluation annuelle de l'efficacité des contrôles internes de l'ACFC en matière de rapports financiers.



Lucie M.A. Tedesco
Commissaire,
Agence de la consommation en matière
financière du Canada



Brigitte Goulard
Commissaire adjointe et Dirigeante principale des finances
Agence de la consommation en matière
financière du Canada

Ottawa, Canada
Le 19 juillet 2017

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017, et les états du résultat d'exploitation net, des autres éléments du résultat global, des variations dans l'insuffisance de l'actif et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes internationales d'information financière, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

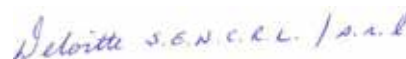
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus dans le cadre de notre audit sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au 31 mars 2017, ainsi que de sa performance financière et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière.



Comptables professionnels agréés
Experts-comptables autorisés

Le 19 juillet 2017

Membre de / Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

État de la situation financière

Au 31 mars 2017

(en dollars canadiens)	Note(s)	2017	2016
ACTIF			
Actifs à court terme			
Liquidités disponibles		2 424 522 \$	2 325 320 \$
Liquidités à recevoir, montant net	7	193 863	88 551
Cotisations constatées	7	371 748	-
Autres débiteurs	7	101 164	16 663
Charges payées d'avance		2 050	90 041
Actifs à long terme			
Immobilisations corporelles	9	275 006	311 115
Actifs incorporels	10	729 156	789 835
TOTAL DE L'ACTIF		4 097 509 \$	3 621 525 \$
PASSIF			
Passifs à court terme			
Fournisseurs et autres créditeurs	8,15	3 426 512 \$	2 634 573 \$
Cotisations constatées d'avance		-	445 055
Avantages sociaux - congés de maladie	11	490 031	370 363
Avantages sociaux - indemnités de départs	11	19 123	9 764
Passifs à long terme			
Avantages sociaux - indemnités de départs	11	175 812	175 739
Total du passif		4 111 478	3 635 494
INSUFFISANCE DE L'ACTIF			
Déficit accumulé	16	(13 969)	(13 969)
TOTAL DU PASSIF ET DE L'INSUFFISANCE DE L'ACTIF		4 097 509 \$	3 621 525 \$

Contrats de location-exploitation et autres engagements 13

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers

Approuvé par :



Lucie M.A. Tedesco
Commissaire
Agence de la consommation
en matière financière du Canada



Brigitte Goulard
Commissaire adjointe et Dirigeante principale des finances
Agence de la consommation
en matière financière du Canada

État des opérations

Exercice terminé le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)	Note	2017	2016
RECETTES			
Cotisations		13 635 005 \$	12 079 723 \$
Autres recettes		4 821	2 530
Total des recettes		13 639 826	12 082 253
DÉPENSES			
Salaires et avantages sociaux		12 327 373	10 878 799
Services professionnels		2 836 896	3 013 899
Gestion et technologie de l'information		1 000 894	1 066 942
Locaux		815 291	792 384
Frais administratifs et autres		320 460	361 235
Déplacements		300 567	231 853
Intérêts	15	24 453	30 668
Total des dépenses		17 625 934	16 375 780
Résultats d'exploitation nets avant le financement public et les sanctions administratives pécuniaires		(3 986 108)	(4 293 527)
Financement public	8	3 977 979	4 317 245
Résultats d'exploitation nets avant les sanctions administratives pécuniaires		(8 129)	23 718
Sanctions administratives pécuniaires	12	460 000	-
Sanctions administratives pécuniaires reçues pour le compte du gouvernement	12	(460 000)	-
Résultats d'exploitation nets		(8 129) \$	23 718 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers

État des autres éléments du résultat global

Exercice terminé le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)	Note	2017	2016
Résultats d'exploitation nets		(8 129) \$	23 718 \$
Autres éléments du résultat global			
Gains/(pertes) des régimes à prestations déterminées	11	8 129	(23 718)
Résultat global		- \$	- \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des variations dans l'insuffisance de l'actif

Exercice terminé le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)	Déficit accumulé (non vérifié)
Déficit au 31 mars 2015	(13 969) \$
Résultats d'exploitation nets	23 718
Autres éléments du résultat global	(23 718)
Déficit au 31 mars 2016	(13 969)
Résultats d'exploitation nets	(8 129)
Autres éléments du résultat global	8 129
Déficit au 31 mars 2017	(13 969) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

État des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 mars 2017

(en dollars canadiens)	Note	2017	2016
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Encaissements provenant des entités financières et d'autres ministères		17 961 725 \$	22 204 707 \$
Décaissements destinés aux fournisseurs et aux employés		(17 097 841)	(17 317 683)
Intérêts payés	15	(24 453)	(42 347)
Sanctions administratives pécuniaires non disponibles versées au Trésor	12	(460 000)	-
Liquidités nettes générées par les activités d'exploitation		379 431	4 844 677
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	9	(124 403)	(71 454)
Acquisitions d'actifs incorporels	10	(155 826)	(98 642)
Liquidités nettes affectées aux les activités d'investissement		(280 229)	(170 096)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Nouveaux emprunts	15	9 000 000	8 000 000
Remboursements		(9 000 000)	(12 000 000)
Liquidités nettes affectées aux les activités de financements		-	(4 000 000)
AUGMENTATION NETTE DES LIQUIDITÉS DISPONIBLES		99 202	674 581
LIQUIDITÉS DISPONIBLES AU DÉBUT DE L'EXERCICE		2 325 320	1 650 739
LIQUIDITÉS DISPONIBLES À LA FIN DE L'EXERCICE		2 424 522 \$	2 325 320 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 mars 2017
(en dollars canadiens)

1. Mandat et objectifs

La **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada** (la Loi) constituant l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) est entrée en vigueur le 24 octobre 2001. L'ACFC a été créée pour protéger les consommateurs en supervisant les entités financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens. L'ACFC est un ministère fédéral et, à ce titre, figure à l'annexe 1.1 de la **Loi sur la gestion des finances publiques**. Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et il exerce ainsi un contrôle sur cette dernière.

L'ACFC est un organisme fédéral établi en vertu de la **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada** (Loi sur l'ACFC). L'Agence remplit les rôles énoncés aux articles 3. (2) et 3. (3) de la **Loi sur l'ACFC**.

3. (2) L'Agence a pour mission :

- (a) de superviser les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;
- (b) d'inciter les institutions financières et ces organismes à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa (a);
- (b.1) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre leurs codes de conduite volontaires en vue de protéger les intérêts de leurs clients; de rendre ces politiques et procédures accessibles au public ainsi que les engagements publics pris par ces institutions en vue de protéger ces intérêts;
- (c) de surveiller la mise en œuvre des codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients, de rendre ces codes accessibles au public et de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients;
- (d) de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières et des organismes externes de traitement des plaintes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et de services financiers;
- (e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et des questions qui s'y rapportent;
- (f) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influencer sur les consommateurs de produits et services financiers;

1. Mandat et objectifs (suite)

(g) de collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, de coordonner ses activités avec les leurs.

3. (3) Elle a également pour mission :

(a) de superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la **Loi sur les réseaux de cartes de paiement** et de ses règlements;

(b) d'inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la **Loi sur les réseaux de cartes de paiement** et de ses règlements;

(c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement;

(d) de sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la **Loi sur les réseaux de cartes de paiement**.

Le paragraphe 18(3) de la Loi prévoit que le secteur finance les coûts de fonctionnement de l'Agence au moyen de cotisations. Les activités de l'ACFC sont généralement entièrement financées de cette façon aux termes du paragraphe 13(2) de la Loi. L'ACFC est néanmoins autorisée à recevoir des autorisations législatives conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(3) de la Loi.

Les revenus que l'ACFC tire des cotisations sont exigés conformément au **Règlement sur les cotisations des institutions financières (Agence de la consommation en matière financière du Canada)**, et au processus de détermination des cotisations des exploitants des réseaux de cartes de paiement et organismes externes de traitement des plaintes, lesquels énoncent les méthodes servant à déterminer la cotisation de chaque institution.

L'Agence gère ses besoins en fonds de roulement en empruntant des fonds du gouvernement du Canada conformément à l'autorisation donnée au paragraphe 13(1) de la Loi.

2. Information contextuelle

Le 19 juillet 2017, la commissaire de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a autorisé la publication des états financiers pour la période terminée le 31 mars 2017. Le siège de l'Agence est situé au 427, avenue Laurier Ouest à Ottawa, Ontario, Canada. Les activités principales de l'ACFC sont décrites à la note 1.

3. Présentation

Les présents États financiers ont été préparés d'après les coûts historiques, sauf pour les droits de caisse, qui ont été évalués à leur juste valeur.

Les états financiers sont présentés en dollars canadiens parce qu'il s'agit de la monnaie de l'environnement économique principal dans lequel l'ACFC exerce ses activités.

Énoncé de conformité

Les États financiers de l'ACFC ont été préparés conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS) édictées par le Conseil des normes comptables internationales (CNCI). Les méthodes comptables utilisées pour préparer les états financiers s'appuient sur les normes IFRS applicables au 31 mars 2017 et englobent les IFRS individuelles, les Normes comptables internationales (NCI) ainsi que les interprétations qu'en font le Comité d'interprétation des Normes internationales d'information financière (IFRIC) et le Comité permanent d'interprétation (SIC). Les méthodes comptables décrites ci-après ont été appliquées de manière constante à toutes les périodes présentées.

4. Normes et divulgations nouvelles ou modifiées

Nouveau cadre des normes comptables

En décembre 2014, le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public (CCSP) a révisé le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public (Manuel de CPA). À la suite de ces modifications, l'ACFC ne fait plus partie de la catégorie « autres organismes gouvernementaux » et constitue désormais une composante d'un gouvernement. À ce titre, il devra adopter les Normes comptables du secteur public (NCSP) à compter de l'exercice commençant le 1^{er} avril 2017.

La transition occasionnera des changements dans la présentation des états financiers - l'état de la situation financière, en particulier - en raison de l'adoption du modèle de la dette nette des NCSP par le BSIF. Seuls les soldes déclarés relatifs aux avantages du personnel - congés de maladie et avantages du personnel - indemnités de départ devraient être touchés. Le montant en cause est inconnu puisqu'il faudra mettre à jour les évaluations actuarielles pour déterminer l'incidence sur les états financiers.

4. Normes et divulgations nouvelles ou modifiées (suite)

Nouvelles normes et interprétations adoptées

Programme de communication

En décembre 2014, l'IASB a modifié la norme IAS 1, **Présentation des états financiers** afin de mieux guider les entités dans leur interprétation des exigences des normes IFRS en matière de présentation et de divulgation. Les changements précisent que l'importance s'applique aux états financiers dans leur ensemble et que l'inclusion de renseignements non importants peut réduire l'utilité de ces informations financières. Ils précisent également que les entités devraient se fonder sur leur jugement professionnel pour déterminer l'endroit et l'ordre dans lequel les renseignements apparaissent dans les états financiers. L'adoption de ces modifications n'a eu aucune incidence importante sur les états financiers de l'ACFC.

5. Résumé des principales méthodes comptables

Les principales méthodes comptables utilisées par l'ACFC sont décrites ci-dessous:

a) Droits de caisse

L'ACFC ne dispose pas de son propre compte bancaire. Toutes les opérations financières de l'Agence sont traitées par le Trésor, mécanisme bancaire administré par le receveur général du Canada. Les droits de caisse de l'ACFC représentent le montant que l'Agence a le droit de retirer du Trésor sans autre autorisation. Ce montant ne rapporte pas d'intérêt.

b) Instruments financiers

L'ACFC classe les instruments financiers au moment de leur comptabilisation initiale en fonction des raisons pour lesquelles les actifs financiers ont été acquis ou les passifs ont été engagés. Tous les instruments financiers sont comptabilisés initialement à leur juste valeur.

La juste valeur des instruments financiers correspond au prix de la transaction, soit la juste valeur de la contrepartie donnée ou reçue. Après leur comptabilisation initiale, les instruments financiers sont évalués en fonction du traitement comptable qui correspond à leur classement.

5. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Classement	Traitement comptable
Juste valeur au moyen des résultats nets	Les droits de caisse sont considérés comme la « juste valeur au moyen des résultats nets ». Les droits de caisse sont évalués à leur juste valeur.
Prêts et créances	Les comptes à recevoir et autres créances sont classés à titre de « prêts et créances ». Les prêts et créances sont des actifs financiers non dérivés, autres que des titres de créance, qui donnent lieu à des paiements fixes ou calculables. À la suite de leur comptabilisation initiale, les prêts et créances sont évalués à leur coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts créditeurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du prêt ou de la créance dont ils découlent.
Autres passifs financiers	Les comptes fournisseurs et autres créditeurs ainsi que les cotisations constatées d'avance sont classés sous le poste « Autres passifs financiers ». Les autres passifs financiers sont des passifs financiers non dérivés qui n'ont pas été comptabilisés à leur juste valeur. À la suite de leur comptabilisation initiale, les autres passifs financiers sont évalués à leur coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif. Les gains, les pertes et les intérêts débiteurs sont comptabilisés en produits ou charges en fonction de la nature du passif financier dont ils découlent.

Dépréciation des actifs financiers – À la fin de chaque période de présentation de l'information financière, l'ACFC détermine s'il existe une indication objective de dépréciation d'un actif financier ou d'un groupe d'actifs financiers. Un actif financier ou un groupe d'actifs financiers est réputé être déprécié si et seulement s'il existe une indication objective de dépréciation résultant d'un ou de plusieurs événements s'étant produits après la comptabilisation initiale de l'actif (un événement générateur de pertes) et que cet événement générateur de pertes a une incidence sur les flux de trésorerie futurs estimatifs de l'actif financier ou du groupe d'actifs financiers qu'il est possible d'estimer de façon fiable.

5. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Pour les actifs financiers constatés au coût après amortissement, l'ACFC commence par déterminer s'il existe des indications objectives de dépréciation pour chaque actif, dans le cas des actifs financiers importants individuellement, ou pour le groupe d'actifs, dans le cas des actifs financiers qui ne sont pas importants individuellement. Si l'ACFC détermine qu'il n'existe aucune indication objective de dépréciation pour un actif financier considéré individuellement, important ou non, elle inclut cet actif dans un groupe d'actifs financiers présentant des caractéristiques de risque de crédit similaires et soumet collectivement les actifs à un test de dépréciation. Les actifs soumis à un test de dépréciation individuel pour lesquels une perte de valeur est comptabilisée ou continue de l'être ne sont pas inclus dans un test de dépréciation collectif. S'il existe une indication objective de perte de valeur, le montant de la perte est égal à la différence entre la valeur comptable de l'actif et la valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs (hors pertes de crédit futures non réalisées). La valeur actualisée des flux de trésorerie futurs estimatifs est actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine des actifs financiers.

Si, au cours d'un exercice ultérieur, le montant de la perte de valeur estimative augmente ou diminue en raison d'un événement survenant après la comptabilisation de la dépréciation, la perte de valeur comptabilisée précédemment est accrue ou réduite en rajustant le compte de correction de valeur. Si une somme radiée ultérieurement est recouvrée plus tard, le recouvrement est constaté à l'**État des résultats**.

c) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont constatées à leur coût historique, déduction faite de l'amortissement cumulé et/ou des pertes de valeur cumulées, le cas échéant. Le coût historique comprend le coût de remplacement de pièces d'immobilisations corporelles dans la période au cours de laquelle il est engagé, si les critères de constatation sont satisfaits. Les coûts de réparation et d'entretien sont constatés dans l'**État des résultats** dans la période au cours de laquelle ils sont engagés.

L'amortissement est comptabilisé selon la méthode linéaire et étalé sur la durée de vie estimative des éléments d'actif comme suit :

Éléments d'actif	Durée de vie
Mobilier et agencements	7 ans
Améliorations locatives	Moindre valeur de la durée de vie ou durée restante du bail
Logiciels	5 ans
Matériels de bureau	4 ans
Matériels informatiques	3 ou 4 ans

5. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Les logiciels seront capitalisés au titre des immobilisations corporelles lorsqu'ils font partie intégrante du matériel. Les valeurs résiduelles des actifs, la durée de vie de ces actifs et les méthodes d'amortissement sont examinées à la fin de chaque exercice et rajustées prospectivement s'il y a lieu.

d) Actifs incorporels

Les actifs incorporels s'entendent des logiciels élaborés à l'interne et acquis à l'externe qui ne font pas partie intégrante du matériel connexe.

Après la comptabilisation initiale des dépenses de développement à titre d'actif, le modèle du coût historique s'applique; celui-ci exige que les actifs soient évalués au coût après déduction de l'amortissement cumulé et du cumul des dépréciations. Les actifs incorporels acquis séparément sont évalués à la comptabilisation initiale au coût historique. Le coût des logiciels élaborés à l'interne comprend les coûts directement imputables devant être engagés pour créer, produire et préparer les logiciels afin d'en permettre l'exploitation de la manière prévue par l'ACFC.

L'ACFC détient des actifs incorporels à durée de vie déterminée qui sont amortis tout au long de leur durée économique utile et qui font l'objet d'une dépréciation chaque fois qu'ils présentent un signe d'avoir subi une dépréciation. La période et la méthode d'amortissement sont examinées au moins à la fin de chaque exercice. L'amortissement est calculé selon la méthode linéaire en fonction d'une durée de vie estimative de cinq ans et il est comptabilisé au poste des charges approprié selon l'activité à laquelle il se rapporte.

L'amortissement des actifs débute lorsque le développement est terminé et que les actifs sont prêts à être mis en service. Les actifs sont amortis sur la période de leurs avantages futurs attendus.

Les coûts engagés à l'étape du prédéveloppement sont passés en charges dans la période au cours de laquelle ils sont engagés.

e) Dépréciation d'actifs non financiers

À la fin de chaque période de présentation de l'information financière, l'ACFC détermine s'il existe une indication interne de dépréciation d'un actif (p. ex., actif endommagé ou qui n'est plus utilisé). S'il existe une indication de cet ordre ou lorsqu'un actif doit être soumis à un test de dépréciation annuel, l'ACFC détermine la valeur recouvrable estimative de l'actif.

La valeur recouvrable d'un actif est sa juste valeur moins les frais de vente ou sa valeur d'usage, soit le montant le plus élevé des deux. Lorsque la valeur comptable d'un actif dépasse sa valeur recouvrable, l'actif est considéré comme déprécié et est réduit à sa valeur recouvrable. Étant donné le modèle de gestion fondé sur le recouvrement des coûts de l'ACFC, le risque de non-recouvrement de la valeur comptable de l'actif est inexistant.

5. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

L'ACFC évalue des immobilisations incorporelles élaborées à l'interne qui ne sont pas encore utilisées aux fins de dépréciation annuelle.

f) Avantages sociaux

i) Avantages à court terme

Les avantages à court terme sont comptabilisés dans l'**État des résultats** lorsqu'un employé a rendu le service. Les absences rémunérées à court terme impayées qui sont acquises à la date de clôture sont constatées à la fin de l'année et ne sont pas actualisées. Les absences rémunérées à court terme qui devraient se produire au cours des douze mois suivants la date de clôture sont classées comme avantages du personnel à court terme. L'ACFC cotise au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Régime de soins dentaires parrainés par le gouvernement du Canada.

ii) Avantages postérieurs à l'emploi

Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participe au Régime de pension de retraite de la fonction publique (le « Régime »), régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au régime pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre des prestations de retraite.

Indemnités de départ

À la cessation d'emploi, les employés ont droit à certains avantages prévus par leurs conditions d'emploi en vertu d'un régime d'indemnités de départ. Le coût de ces indemnités s'accumule au fur et à mesure que l'employé fournit les services nécessaires pour les gagner. Ces indemnités constituent la seule obligation de l'ACFC au chapitre des indemnités de départ. L'indemnité de départ est calculée en fonction du salaire final de l'employé.

Le coût des indemnités est établi au 31 mars de chaque année, selon des calculs actuariels fondés sur la méthode de répartition des prestations au prorata des services rendus. L'obligation est non capitalisée. L'évaluation du passif est basée sur le taux d'actualisation au cours du marché, qui se fonde sur le taux de rendement du marché des obligations de sociétés de grande qualité à la date de l'**État de la situation financière**, et sur d'autres hypothèses actuarielles qui représentent les meilleures estimations à long terme de la direction à l'égard de facteurs tels que les augmentations salariales futures et les taux de démission des employés. Tous les gains actuariels (pertes actuarielles) sont constatés dans les autres éléments du résultat global dans l'**État du résultat global**.

5. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

Autres avantages

Le gouvernement fédéral parraine divers autres régimes d'avantages sociaux dont peuvent bénéficier les anciens employés à la retraite. Le Régime de soins de santé de la fonction publique et le Régime de soins dentaires des pensionnés sont les deux principaux régimes à l'intention des retraités de l'ACFC. Il s'agit de régimes à prestations déterminées parrainés par le gouvernement du Canada. L'ACFC doit cotiser aux régimes pour couvrir les coûts afférents du service. Aux termes de la loi actuellement en vigueur, l'ACFC n'a aucune obligation juridique ou implicite de verser d'autres cotisations relativement à des services antérieurs ou à un déficit du Régime. En conséquence, les cotisations sont constatées en charges au cours de l'année pendant laquelle les employés ont rendu des services, et elles représentent l'obligation totale de l'ACFC au titre de ces régimes.

iii) Autres avantages à long terme

Congés de maladie

Les employés ont le droit d'accumuler des congés de maladie jusqu'à leur départ à la retraite ou à leur cessation d'emploi. Les crédits de congé de maladie ne peuvent être ni soldés au moment de la retraite ou d'une cessation d'emploi ni utilisés en tant que vacances. Tous les congés de maladie constituent un avantage cumulatif sans droit acquis. Ils sont comptabilisés comme un passif lorsqu'il est estimé que les congés de maladie devant être pris seront supérieurs aux allocations futures.

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. Les gains et pertes sont constatés dans les résultats nets dans la période au cours de laquelle ils se produisent.

g) Contrats de location

Les contrats de location qui prévoient qu'une grande partie des risques et des avantages inhérents à la propriété sont conservés par le bailleur sont classés dans la catégorie des contrats de location exploitation. Les paiements effectués en vertu de ce type de contrat (déduction faite de toute contribution reçue du bailleur) sont constatés à l'**État des résultats** selon la méthode linéaire, sur la durée du contrat de location.

Le pouvoir d'emprunt de l'ACFC ne lui permet pas de conclure des contrats de location classés comme des contrats de location financement. L'ACFC a instauré des procédures pour examiner tous les contrats de location et déterminer si les modalités proposées auraient pour résultat de transférer à l'ACFC la quasi-totalité des avantages et risques attribuables à la propriété.

L'ACFC comptabilise les frais associés aux contrats de location-exploitation dans l'**État des résultats** dans la période au cours de laquelle ils sont engagés.

5. Résumé des principales méthodes comptables (suite)

h) Financement public

Le financement public est comptabilisé lorsqu'il est raisonnable de croire qu'il sera reçu et lorsque toutes les conditions qui s'y rattachent ont été remplies. Lorsque le financement est associé à un poste de dépense, il est comptabilisé en produits sur la période nécessaire pour le rattacher systématiquement aux coûts qu'il est censé compenser. Le financement et les charges correspondantes sont comptabilisés en chiffres bruts.

i) Comptabilisation des produits

L'ACFC constate ses produits à un montant suffisant pour récupérer ses charges. Les montants qui ont été facturés et à l'égard desquels aucun coût n'a été engagé sont inscrits à titre de cotisations constatées d'avance à l'**État de la situation financière**. Les produits sont constatés dans l'exercice au cours duquel ils sont gagnés (service fourni), qu'ils aient été facturés ou perçus, ou non. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou la prestation des services ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent ne pas avoir été perçus et sont dus à l'ACFC. L'Agence évalue ses arrangements liés aux produits au regard de critères précis pour déterminer si elle agit à titre de mandant ou de mandataire. L'ACFC est arrivée à la conclusion qu'elle agissait à titre de mandant dans tous ses arrangements liés aux produits.

Cotisations - Les produits découlant des cotisations sont constatés d'après les dépenses réelles effectuées. Les cotisations sont facturées pour recouvrer les coûts et tous les coûts sont considérés comme recouvrables. Les cotisations sont facturées chaque année d'après une estimation des coûts de fonctionnement de l'exercice en cours et compte tenu d'un rajustement pour tout écart entre les coûts évalués au cours de l'exercice précédent et les coûts réels. Le processus de cotisation se déroule avant le 31 décembre de chaque année, conformément au paragraphe 18(1) de la Loi. Par conséquent, au 31 mars de chaque année, des montants peuvent avoir été perçus avant l'engagement des coûts ou, dans le cas contraire, des fonds peuvent être dus à l'Agence pour financer ses coûts de fonctionnement.

La commissaire peut imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs. Elle impose ces sanctions lorsqu'elle est d'avis qu'il y a eu violation des dispositions visant les consommateurs ou non-respect d'une entente de conformité conclue en vertu d'une loi figurant à l'annexe 1 de la **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**. La sanction maximale est de 50 000 \$ pour un particulier et de 500 000 \$ pour une institution. Les sanctions imposées par l'ACFC ne constituent pas des produits disponibles et doivent être remises au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et par conséquent, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

6. Principaux jugements, estimations et hypothèses comptables

La préparation des états financiers de l'ACFC exige que la direction énonce des jugements, formule des hypothèses et effectue des estimations ayant une incidence sur les montants des produits, des charges, de l'actif et du passif, ainsi que la déclaration des passifs éventuels à la date de présentation. Toutefois, la nature incertaine de ces hypothèses et estimations pourrait se traduire par des résultats requérant un rajustement significatif de la valeur des actifs ou des passifs au cours d'une période ultérieure.

Jugements

Lors de l'application de ses méthodes comptables, la direction a exercé les jugements suivants, qui ont l'incidence la plus forte sur les montants comptabilisés dans les états financiers :

Engagements en vertu de contrats de location-exploitation – ACFC à titre de locataire

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a conclu des baux commerciaux pour la location des locaux à bureaux de l'ACFC et recouvre ces coûts auprès de l'ACFC. L'ACFC loue également certains équipements de bureau. L'ACFC a déterminé, à la suite de l'évaluation des modalités des contrats de location, que la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété ne lui a pas été transférée; par conséquent, elle inscrit ces contrats comme des contrats de location-exploitation.

Sanctions administratives pécuniaires – ACFC à titre de mandant

L'ACFC a établi sa position de mandant dans le cadre de l'arrangement et elle a comptabilisé le produit en chiffres bruts.

Estimations et hypothèses

Les principales hypothèses sur l'avenir et les autres sources principales d'incertitude relative aux estimations à la date de l'**État de la situation financière**, qui présentent un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant, sont analysées ci-dessous :

Durée de vie estimative des actifs

La durée de vie estimative des immobilisations corporelles et des actifs incorporels est établie selon les intentions de la direction en ce qui a trait au bien, l'expérience historique relative au bien, les plans internes de gestion des biens et d'autres facteurs déterminés par la direction. La durée de vie utile est évaluée chaque année et toute modification est prise en compte de façon prospective.

6. Principaux jugements, estimations et hypothèses comptables (suite)

Indemnités de départ

Le coût du régime d'indemnités de départ à prestations déterminées ainsi que la valeur actuelle de l'obligation au titre de ce régime sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent aux dates estimatives des flux de trésorerie liés aux paiements d'indemnités de départ. Les taux de départ sont estimés en fonction de l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et du départ à la retraite. Les augmentations salariales futures sont estimées en fonction des futurs taux d'inflation prévus au Canada.

De plus amples renseignements au sujet des hypothèses sont fournis à la note 11(a).

Congés de maladie

Le coût des congés de maladie ainsi que la valeur actuelle de l'obligation à ce titre sont déterminés au moyen d'une évaluation actuarielle. L'évaluation actuarielle consiste à formuler des hypothèses au sujet des taux d'actualisation, des augmentations salariales futures, des taux d'usage et des taux de départ. Toutes les hypothèses sont examinées chaque année au 31 mars. Lorsqu'elle détermine le taux d'actualisation approprié, la direction prend en considération les taux d'intérêt des obligations de sociétés au Canada cotées AAA ou AA dont les échéances correspondent à l'utilisation estimative des congés de maladie. Les taux de départ sont estimés en fonction de l'expérience de la fonction publique du Canada et tiennent compte de la mortalité, de l'invalidité, de la cessation d'emploi et de la retraite. Les augmentations salariales futures se fondent sur les futurs taux d'inflation prévus au Canada.

Aucune autre hypothèse ou estimation comptable n'a été établie comme présentant un risque élevé d'occasionner un rajustement important des valeurs comptables des actifs et des passifs au cours de l'exercice suivant.

7. Comptes clients et autres débiteurs

La ventilation de tous les montants dus à l'ACFC, par catégorie, se présente comme suit :

	Entités financières sous réglementation fédérale		Autre		Total 2017
Comptes clients	195 863	\$	-	\$	195 863
Provisions pour créances douteuses	(2 000)		-		(2 000)
Comptes clients, nets	193 863		-		193 863
Autres					
Apparentés	-		51 297		51 297
Autres débiteurs	-		49 867		49 867
Totaux autres	-		101 164		101 164
Cotisations accumulées	371 748		-		371 748
Totaux	565 611	\$	101 164	\$	666 775
% de l'exposition totale	84,8	%	15,2	%	100,0
	Entités financières sous réglementation fédérale		Autre		Total 2016
Comptes clients	89 031	\$	-	\$	89 031
Provisions pour créances douteuses	(480)		-		(480)
Comptes clients, nets	88 551		-		88 551
Autres					
Apparentés	-		3 173		3 173
Autres débiteurs	-		13 490		13 490
Totaux autres	-		16 663		16 663
Totaux	88 551	\$	16 663	\$	105 214
% de l'exposition totale	84,2	%	15,8	%	100,0

7. Comptes clients et autres débiteurs (suite)

L'ACFC comptabilise une provision pour créances douteuses qui tient compte du classement chronologique des créances en souffrance et de la probabilité de recouvrement. Une provision est également comptabilisée lorsque la perception d'une créance est considérée comme incertaine, selon les renseignements recueillis dans le cadre d'efforts de perception. Une provision est contrepassée lorsque la créance est perçue ou le montant est radié. Les pertes de valeur sur débiteurs constatées pendant l'exercice terminé le 31 mars 2017 étaient 2 000 \$ (31 mars 2016 - 480 \$). Les montants recouvrés pendant la même période étaient 480 \$ (31 mars 2016 - 6 000 \$).

La valeur d'une créance est considérée comme réduite et la créance est radiée lorsque l'ACFC a la certitude qu'elle ne pourra pas être perçue et que toutes les exigences du **Règlement sur la radiation des créances (1994)** ont été satisfaites. Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2017, l'ACFC a radié nul \$ créances (31 mars 2016 - 5 000 \$). Au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2017, aucun intérêt n'a été gagné sur les actifs dont la valeur a été réduite, et aucun des montants en souffrance n'a été renégocié.

Les créances qui ne sont pas en souffrance, qui n'ont pas été provisionnées ou dont la valeur n'est pas réduite sont considérées comme pleinement recouvrables.

Au 31 mars 2017, le classement chronologique des créances non apparentées était le suivant (la note 8 présente les modalités régissant les créances d'apparentés) :

Nombre de jours en souffrance	Courant	31-60	61-90	91-120	> 120	Total
31 mars 2017	- \$	177 148 \$	16 715 \$	- \$	2 000 \$	195 863 \$
31 mars 2016	- \$	- \$	88 551 \$	- \$	480 \$	89 031 \$

Toutes les cotisations à recevoir et accumulées sont recouvrables d'entités financières fédérales (soit les banques, les sociétés de fiducie et de prêt, les sociétés d'assurance-vie, les sociétés d'assurances multirisques, les associations de détail et les exploitants de réseaux de cartes de paiement). L'ACFC réglemente plus de 350 d'entre elles et n'a aucune créance importante sur une d'elles en particulier.

La note 15 c) contient des renseignements détaillés sur le risque de crédit auquel s'expose l'ACFC.

8. Opérations entre apparentés

a) Société mère ultime

Le gouvernement du Canada constitue la société mère ultime de l'ACFC et, à ce titre, il exerce un contrôle sur cette dernière.

b) Rémunération des principaux membres de la direction

Les principaux membres de la direction de l'ACFC incluent les titulaires des postes suivants : la commissaire, la commissaire adjointe, le responsable de la littérature financière et les directeurs. La rémunération totale payée aux principaux membres de la direction pour l'exercice terminé le 31 mars se présente comme suit :

	2017	2016
Avantages sociaux à court terme	1 708 371 \$	1 640 310 \$
Avantages postérieurs à l'emploi	371 091	368 086
Autres avantages à long terme	22 141	21 149
Total	2 101 603 \$	2 029 545 \$
Nombre moyen d'employés	9	9

c) Entités apparentées au gouvernement

L'ACFC est liée, sur le plan de la propriété commune, à tous les ministères, organismes et sociétés d'État de l'administration fédérale. L'Agence effectue des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités courantes.

Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2017, l'ACFC a acheté des biens et des services d'une valeur de 5 355 223 \$ (2016 - 4 930 496 \$) et gagné des revenus de 502 017 \$ (2016 - 301 852 \$) découlant d'opérations effectuées avec d'autres ministères. Chacune des opérations s'inscrivait dans le cours normal des activités. Bien que la plupart des opérations ne soient pas individuellement importantes, l'ACFC avait effectué les opérations suivantes, considérées comme importantes individuellement:

8. Opérations entre apparentés (suite)

Entité	Nature	2017 Dépense	2017 Créditeur	2016 Dépense	2016 Créditeur
Secrétariat du Conseil du Trésor	Cotisations de pension et autres avantages pour les employés	2 358 604 \$	165 932 \$	2 097 844 \$	147 826 \$
Services publics et Approvisionnement Canada	Hébergement, traduction et autres services	1 041 383	27 696	1 023 389	17 092
Commission canadienne des droits de la personne	Services de ressources humaines	458 599	-	313 752	-
Bureau du surintendant des institutions financières	Services financiers et services actuariels	405 605	15 085	373 527	11 677
Ministère de la Justice	Services juridiques	233 406	-	257 730	19 671
Services partagés Canada	Communications et autres services	182 458	29 060	155 885	8 661
Emploi et Développement Social Canada	Services de recherche	-	-	168 000	-

Au 31 mars 2017, les montants des comptes client, des comptes fournisseurs et autres créditeurs de ces apparentés sont de 51 297 \$ (31 mars 2016 - 3 173 \$) et de 312 121 \$ (31 mars 2016 - 253 661 \$), respectivement.

L'ACFC a reçu des autorisations législatives totalisant 5 000 000 \$ pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 (2016 - 5 000 000 \$) pour collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et pour coordonner ses activités avec les leurs. Pendant l'exercice terminé le 31 mars 2017, l'ACFC a dépensé des crédits totalisant 3 977 979 \$ (2016 - 4 317 245 \$).

9. Immobilisations corporelles

Coût	Améliorations locatives	Mobilier et agencements	Matériel de bureau	Matériel informatique	Logiciels informatiques	Total
Solde au 31 mars 2015	922 463 \$	920 980 \$	58 531 \$	531 684 \$	20 244 \$	2 453 902 \$
Ajouts	-	6 339	-	65 115	-	71 454
Sorties	-	-	(17 526)	(221 001)	-	(238 527)
Solde au 31 mars 2016	922 463 \$	927 319 \$	41 005 \$	375 798 \$	20 244 \$	2 286 829 \$
Ajouts	-	4 000	-	120 403	-	124 403
Sorties	-	-	-	(85 363)	(20 244)	(105 607)
Solde au 31 mars 2017	922 463 \$	931 319 \$	41 005 \$	410 838 \$	- \$	2 305 625 \$
Amortissement cumulé et dépréciation						
Solde au 31 mars 2015	922 463 \$	733 344 \$	57 567 \$	345 120 \$	20 244 \$	2 078 738 \$
Sorties	-	-	(17 526)	(221 001)	-	(238 527)
Amortissement	-	46 895	964	87 644	-	135 503
Solde au 31 mars 2016	922 463 \$	780 239 \$	41 005 \$	211 763 \$	20 244 \$	1 975 714 \$
Sorties	-	-	-	(85 363)	(20 244)	(105 607)
Amortissement	-	45 966	-	114 546	-	160 512
Solde au 31 mars 2017	922 463 \$	826 205 \$	41 005 \$	240 946 \$	- \$	2 030 619 \$
Valeur comptable nette						Total
Solde au 31 mars 2016	- \$	147 080 \$	- \$	164 035 \$	- \$	311 115 \$
Solde au 31 mars 2017	- \$	105 114 \$	- \$	169 892 \$	- \$	275 006 \$

Aucun des actifs détenus n'est assujéti à une restriction de titre et aucun n'a été affecté comme garantie d'obligations. Au 31 mars 2017, l'ACFC disposait de 1 578 687 \$ en immobilisations corporelles à un coût entièrement déprécié et toujours en usage. Ces immobilisations corporelles atteindront bientôt la fin de leur durée de vie et leur valeur juste est négligeable.

10. Actifs incorporels

Coût

Solde au 31 mars 2015

Ajouts
Transfert pour mise en usage
Sorties

Solde au 31 mars 2016

Ajouts
Sorties

Solde au 31 mars 2017

Amortissements cumulés

Solde au 31 mars 2015

Amortissement
Sorties

Solde au 31 mars 2016

Amortissement
Sorties

Solde au 31 mars 2017

Valeur comptable nette

Solde au 31 mars 2016

Solde au 31 mars 2017

Logiciels	Logiciels en développement	Total
655 986 \$	410 723 \$	1 066 709 \$
25 228	73 414	98 642
484 137	(484 137)	-
(27 042)	-	(27 042)
1 138 309 \$	- \$	1 138 309 \$
51 193	104 633	155 826
(82 697)	-	(82 697)
1 106 805 \$	104 633 \$	1 211 438 \$
211 047 \$	- \$	211 047 \$
164 469	-	164 469
(27 042)	-	(27 042)
348 474 \$	- \$	348 474 \$
216 505	-	216 505
(82 697)	-	(82 697)
482 282 \$	- \$	482 282 \$
789 835 \$	- \$	789 835 \$
624 523 \$	104 633 \$	729 156 \$

Au 31 mars 2017, l'ACFC disposait de 16 359 \$ en actifs incorporels à un coût entièrement déprécié et toujours en usage. Ces immobilisations atteindront bientôt la fin de leur durée de vie et leur juste valeur est négligeable.

11. Avantages sociaux

a) Avantages postérieurs à l'emploi

i. Prestations de retraite

La quasi-totalité des employés de l'ACFC participe au Régime de pension de retraite de la fonction publique (le « Régime »), régime de pension à prestations déterminées contributives créé en vertu d'une loi et parrainé par le gouvernement du Canada. Les employés et l'ACFC doivent cotiser au régime. Le président du Conseil du Trésor du Canada établit les cotisations de l'employeur, lesquelles représentent un multiple des cotisations des employés. Le taux de cotisation général en vigueur à la fin de la période était de 10,881 % (2016 - 11,012 %). Des cotisations totales de 1 028 603 \$ (2016 - 936 218 \$), ont été constatées en charges pour la période en cours.

Le gouvernement est tenu par la loi de verser les prestations associées au Régime. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de deux pour cent par année de service ouvrant droit à pension, multiplié par la moyenne des cinq meilleures années salariales consécutives. Elles sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et indexées à l'inflation.

11. Avantages sociaux (suite)

ii. Indemnités de départ

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime d'indemnités de départ de l'ACFC.

	2017		2016	
Obligation au titre des indemnités constituées au début de l'exercice	185 503	\$	169 358	\$
Coûts des services rendus	10 502		8 468	
Coût financier	7 059		5 615	
Indemnités versées	-		(21 656)	
Gain)/perte actuarielle	(8 129)		23 718	
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice¹	194 935	\$	185 503	\$
Partie à court terme de l'obligation au titre des indemnités constituées	19 123	\$	9 764	\$
Partie à long terme de l'obligation au titre des indemnités constituées	175 812		175 739	
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice¹	194 935	\$	185 503	\$
Charge au titre des indemnités de départ				
Coûts des services rendus	10 502		8 468	
Coût financier	7 059		5 615	
(Gain)/perte actuarielle	(8 129)		23 718	
Charge au titre des indemnités	9 432	\$	37 801	\$

¹ Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5 i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des droits de caisse.

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des indemnités constituées. Le cumulatif des gains (ou des pertes) actuariels constaté au titre des produits depuis le 1^{er} avril 2010, soit la date du passage de l'ACFC aux normes IFRS, est de 147 219 \$ (2016 - 155 348 \$).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 3,54 % (2016 - 3,73 %). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des indemnités constituées au 31 mars 2017, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,25 % pour l'année de régime 2018 (2016 - 1,0 % pour l'année du régime 2017 et 2018). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,25 % (2016 - 1,0 %). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 17 ans (2016 - 17 ans).

11. Avantages sociaux (suite)

Montants correspondant à la période courante et aux quatre périodes précédentes:

Avantages sociaux - Indemnités de départ	Obligation au titre des indemnités constituées	(Gain) perte actuarielle constatée au cours de la période
31 mars 2017	194 935 \$	(8 129) \$
31 mars 2016	185 503	23 718
31 mars 2015	169 358	(4 271)
31 mars 2014	227 349	68 640
31 mars 2013	570 785	81 270

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation utilisé pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des indemnités de départ a une incidence importante sur l'obligation à la fin de l'exercice et sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Une variation de 1,0 % du taux d'actualisation aurait eu les effets suivants pour 2017 :

Variation de 1,0 % du taux d'actualisation	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des indemnités constituées	(19 504) \$	23 214 \$

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. Il peut arriver que la relation entre une variation des hypothèses et une variation de la valeur ne soit pas linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

11. Avantages sociaux (suite)

b) Autres avantages à long terme

i. Congés de maladie

Le tableau ci-dessous présente l'information relative au régime des congés de maladie de l'ACFC.

	2017		2016	
Obligation au titre des indemnités constituées, début de l'exercice	370 363	\$	373 544	\$
Coûts des services rendus	54 993		59 469	
Coût financier	14 183		13 831	
Indemnités utilisées	(43 938)		(11 656)	
Perte/(gain) actuarielle	94 430		(64 825)	
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice¹	490 031	\$	370 363	\$
Charge au titre des indemnités - Congés de maladie				
Coûts des services rendus	54 993	\$	59 469	\$
Coût financier	14 183		13 831	
Perte/(gain) actuarielle	94 430		(64 825)	
Charge au titre des indemnités	163 606	\$	8 475	\$

¹ Le coût correspondant aux variations annuelles du passif au titre des indemnités constituées est recouvré au moyen de diverses sources de revenus qui font l'objet de la note 5 i). Les montants perçus en sus des indemnités payées sont présentés dans l'État de la situation financière, au titre des droits de caisse.

Au 31 mars de chaque année, l'ACFC obtient une évaluation actuarielle de son obligation au titre des indemnités constituées. Les hypothèses actuarielles sont examinées à la date de chaque évaluation. Les pertes actuarielles cumulatives constatées comme produits depuis le 1^{er} avril 2010, date à laquelle l'ACFC a adopté les normes IFRS, s'élèvent à 260 929 \$ (2016 - 166 499 \$).

L'hypothèse actuarielle importante retenue pour établir l'obligation de l'ACFC au titre des indemnités constituées est un taux d'actualisation de 3,63 % (2016 - 3,73 %). Aux fins de l'évaluation du coût des services rendus au cours de l'exercice et de l'obligation au titre des prestations constituées au 31 mars 2017, la meilleure estimation de la direction à l'égard de l'augmentation générale des salaires est une augmentation économique annuelle de 1,25 % pour l'année du régime 2018 (2016 - 1,0 % pour l'année du régime 2017 et 2018). Par la suite, la direction prévoit une augmentation économique annuelle de 1,25 % (2016 - 1,0 %). La durée moyenne résiduelle d'activité des salariés actifs couverts par le régime d'indemnités est de 17 ans (2016 - 17 ans).

11. Avantages sociaux (suite)

Montants correspondant à la période courante et aux quatre périodes précédentes:

Avantages sociaux congés de maladie	Obligation au titre des indemnités constituées	Perte (gain) actuarielle constatée au cours de la période
31 mars 2017	490 031 \$	94 430 \$
31 mars 2016	370 363	(64 825)
31 mars 2015	373 544	39 871
31 mars 2014	313 927	(70 122)
31 mars 2013	325 749	56 109

Analyse de sensibilité

Le taux d'actualisation et le taux d'utilisation des congés de maladie qui sont utilisés pour établir la valeur actuelle de l'obligation au titre des congés de maladie ont une incidence importante sur l'obligation à la fin de l'exercice, ainsi que sur le coût des services rendus au cours de l'exercice et les intérêts débiteurs. Une variation de 1,0 % du taux d'actualisation ou du taux d'utilisation des congés de maladie aurait eu les effets suivants pour 2017 :

Variation du taux d'actualisation de 1,0 %	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des indemnités constituées	(59 343) \$	71 869 \$
Variation du taux d'utilisation de 1,0 %	Augmentation	Diminution
Obligation au titre des indemnités constituées	20 417 \$	(20 417) \$

Ces données relatives à la sensibilité sont hypothétiques et doivent être utilisées avec prudence. Il peut arriver que la relation entre une variation des hypothèses et une variation de la valeur ne soit pas linéaire. Les variations d'un facteur peuvent entraîner des variations d'un autre facteur, ce qui peut amplifier ou contrebalancer la sensibilité.

12. Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires imposées par l'ACFC sont versées au Trésor. Les fonds ne sont pas mis à la disposition de l'ACFC et, en conséquence, les sanctions n'ont aucun effet de réduction sur le montant que l'ACFC impose au secteur pour financer ses coûts de fonctionnement.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2017, l'ACFC a perçu 460 000 \$ (2016 - nul \$) au titre des sanctions administratives pécuniaires.

13. Contrats de location-exploitation

Les paiements de location minimums aux termes de contrats de location-exploitation constatés en charges au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2017 ont totalisé 1 665 156 \$ (2016 - 1 555 514 \$).

L'ACFC a conclu des contrats de location-exploitation pour des locaux à bureaux et du matériel de bureau ainsi que des marchés de services. Les contrats de location ont une durée moyenne de un à quatre ans et ils ne prévoient aucune option de renouvellement. L'ACFC n'est assujettie à aucune restriction relativement à la conclusion de tels contrats. Les paiements globaux exigés chaque année pour les exercices à venir représentent au moins les montants suivants :

	2017	2016
Dans l'année à venir	1 311 735 \$	1 480 998 \$
Après un an, mais pas plus de cinq ans	1 010 152	1 870 447
Dans plus de cinq ans	-	-
Total	2 321 887 \$	3 351 445 \$

14. Dépenses relatives aux ressources humaines

	2017	2016
Traitements et salaires	9 496 916 \$	8 317 967 \$
Autres avantages	1 715 016	1 517 914
Avantages postérieurs à l'emploi autres que l'indemnité de départ	1 028 603	936 218
Autres coûts en personnel	69 277	92 617
Indemnités de départ	17 561	14 083
Total des dépenses relatives aux ressources humaines	12 327 373 \$	10 878 799 \$

15. Gestion du risque financier

Les passifs financiers de l'ACFC englobent les comptes fournisseurs et autres crédateurs et les cotisations constatées d'avance. Ces passifs ont pour principale raison d'être le financement à court terme des activités de l'Agence. Les actifs financiers comprennent les droits de caisse, les comptes à recevoir et les autres créances.

L'ACFC est exposée aux risques de marché, de crédit et de liquidité en rapport avec ces instruments financiers.

a) Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des prix du marché. Il existe trois genres de risque : le risque lié au taux d'intérêt, le risque lié au change et les autres risques liés aux prix, par exemple le risque sur capitaux propres. L'ACFC s'expose au risque lié au change sur les montants à payer qui doivent être réglés dans une devise autre que le dollar canadien, de même qu'au risque lié au taux d'intérêt dont il est question ci-après. L'ACFC n'est pas exposée aux autres risques liés aux prix.

Le risque lié au change est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent sous l'effet des variations des devises étrangères. L'exposition de l'ACFC au risque de variations des taux de change est principalement liée à ses activités de fonctionnement (là où les produits ou les charges sont libellés dans une devise autre que le dollar canadien).

L'ACFC gère son exposition au risque de change en structurant ses contrats en dollars canadiens chaque fois que la situation s'y prête. La majorité des opérations de l'Agence se font en dollars canadiens. Pour cette raison, son exposition au risque lié au change est négligeable.

La situation n'a aucune incidence sur les produits, car la facturation est effectuée exclusivement en dollars canadiens.

b) Risque lié au taux d'intérêt

Le risque lié au taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison de variations des taux d'intérêt du marché. L'exposition de l'ACFC au risque lié au taux d'intérêt du marché tient principalement aux emprunts contractés auxquels s'applique un taux d'intérêt variable fixé par le ministère des Finances. L'Agence s'efforce de réduire les emprunts nécessaires en prévoyant ses besoins de trésorerie de façon efficace, en se fondant sur les cotisations des entités financières. Elle n'est pas autorisée à conclure des ententes afin de réduire son exposition au risque de taux d'intérêt.

15. Gestion du risque financier (suite)

Le tableau ci-dessous illustre la sensibilité des charges d'exploitation de l'ACFC à une fluctuation d'un point de pourcentage des taux d'intérêt du marché alors que toutes les autres variables demeurent constantes.

	Fluctuation du taux d'intérêt	Effet sur les dépenses	
31 mars 2017	+1%	37 425	\$
	-1%	(37 425)	
31 mars 2016	+1%	37 781	\$
	-1%	(37 781)	

c) Risque de crédit

Le risque lié au crédit est le risque que la contrepartie manque à ses obligations aux termes d'un instrument financier, ce qui provoquerait une perte financière pour l'ACFC. L'exposition maximale de l'ACFC au risque lié au crédit au 31 mars 2017 est de 666 775 \$ (31 mars 2016 - 105 214 \$), ce qui correspond à la valeur comptable des comptes clients et des autres créances.

Toutes les entités financières fédérales sont tenues de s'inscrire auprès de l'ACFC et d'acquitter les cotisations qu'elle établit. Toute perte subie par l'ACFC du fait qu'une contrepartie ne satisfait pas à ses obligations est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle a lieu et est perçue dans l'exercice suivant par voie de cotisations telles que le stipule la **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**. Des organismes gouvernementaux sont les débiteurs de toutes les autres créances, ce qui occasionne un risque de perte minime. L'ACFC ne détient aucun bien en nantissement.

d) Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que l'ACFC éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. L'Agence a pour objectif de tenir suffisamment de liquidités disponibles par la perception des cotisations et des droits pour pouvoir satisfaire à ses exigences opérationnelles. Elle gère le risque de liquidité par le biais de processus annuels détaillés de planification et de facturation dont la structure lui procure suffisamment de liquidités entre deux périodes de facturation. L'ACFC vise à prévoir avec précision ses coûts de fonctionnement de l'exercice afin d'estimer avec exactitude les cotisations et les droits à percevoir des entités financières sous réglementation fédérale.

L'ACFC a pour politique de régler ses passifs comme suit (en ordre de priorité décroissant) :

- Droits de caisse
- Emprunts du Trésor

15. Gestion du risque financier (suite)

Le tableau suivant résume le profil d'échéance des passifs financiers de l'ACFC au 31 mars 2017 et au 31 mars 2016, selon les paiements contractuels non actualisés. Quand la contrepartie a le choix du moment auquel le montant est payé, le passif est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer. Quand les montants sont payables en versements échelonnés, chaque versement est affecté à la période la plus rapprochée au cours de laquelle l'ACFC peut être tenue de payer.

	Sur demande	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2017 Total
Fournisseurs et autres créiteurs	552 194 \$	2 305 718 \$	568 600 \$	- \$	- \$	3 426 512 \$
Cotisations constatées d'avance	-	-	-	-	-	-
Total	552 194 \$	2 305 718 \$	568 600 \$	- \$	- \$	3 426 512 \$
	Sur demande	Moins de 3 mois	De 3 à 12 mois	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	31 mars 2016 Total
Fournisseurs et autres créiteurs	384 124 \$	1 828 649 \$	421 800 \$	- \$	- \$	2 634 573 \$
Cotisations constatées d'avance	-	-	445 055	-	-	445 055
Total	384 124 \$	1 828 649 \$	866 855 \$	- \$	- \$	3 079 628 \$

Les soldes dus dans 12 mois équivalent à leurs valeurs comptables, car l'incidence de l'actualisation est négligeable.

Au plus tard le 31 mars de chaque exercice, la commissaire doit calculer les charges totales engagées par l'Agence au cours de l'exercice précédent, aux fins de l'administration ou de l'application de la **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada** et des dispositions visant les consommateurs. La commissaire établit ensuite la part des charges, fixée par règlement ou selon la méthode d'évaluation financière des exploitants des réseaux de cartes de paiement, que chaque entité financière sous réglementation fédérale doit acquitter sous forme de cotisations. Des cotisations provisoires sont également possibles. Pour pouvoir couvrir ses charges avant que les cotisations des entités soient établies, l'Agence doit, avant le 31 mars de chaque exercice, demander l'autorisation ministérielle de contracter des emprunts auprès du Trésor en prévision de l'exercice suivant, à concurrence d'une limite préétablie. Le pouvoir de contracter des emprunts auprès du Trésor est accordé en vertu de l'article 13 de la **Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada**. Le ministre a approuvé pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 un maximum de 11 000 000 \$ (2016 - 11 000 000 \$). Tous les emprunts contractés doivent être remboursés dans l'année qui suit. L'Agence paie des intérêts sur ses emprunts, comme il est décrit sous la rubrique « Risque lié au taux d'intérêt ».

15. Gestion du risque financier (suite)

Au 31 mars 2017 l'ACFC avait utilisé nul \$ (2016 - nul \$) des fonds prévus par ce mécanisme.

La note 1 donne des précisions sur les pouvoirs de l'ACFC.

La note 7, « Comptes clients et autres débiteurs », donne des précisions sur la liquidité des actifs financiers de l'ACFC.

16. Insuffisance de l'actif

Déficit accumulé - Un déficit accumulé de 46 533 \$ a été généré par le passage de l'ACFC, le 1^{er} avril 2010, des principes comptables généralement reconnus du Canada aux IFRS. Ce solde a été réduit d'un montant de 32 564 \$ à la suite des opérations sous les IFRS menées durant l'exercice terminé le 31 mars 2011. Le solde n'a pas changé depuis le passage aux normes IFRS.

Gestion du capital - L'ACFC inclut son déficit cumulé intitulé « Insuffisance de l'actif » dans sa définition de capital. Il lui est interdit d'émettre des titres de participation ou de créance pour répondre à ses besoins en capital. L'ACFC fonctionne selon le principe du recouvrement des coûts. Son mode de gestion du capital lui prescrit d'engager des coûts réels se rapprochant des données estimatives communiquées à ses intervenants payeurs. Tout déficit ou excédent d'exploitation est pris en compte dans le calcul des cotisations et des droits facturés aux entités réglementées dans l'exercice suivant. L'Agence a recouvré la totalité des coûts engagés pendant l'exercice.

L'ACFC n'est assujettie à aucune exigence en matière de capital imposée de l'extérieur.

L'ACFC n'a pas modifié ses objectifs, politiques ou procédés concernant la gestion du capital durant l'exercice terminé le 31 mars 2017.



Communiquez avec nous



Communiquez avec nous

Site Web	canada.ca
Téléphone (Centre des services aux consommateurs) Sans frais	1-866-461-2232
ATS (pour les personnes sourdes ou malentendantes) Sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-914-6097 613-947-7771
Courriel	info@acfc.gc.ca
Télécopieur Sans frais De la région d'Ottawa ou de l'extérieur du Canada	1-866-814-2224 613-941-1436
Twitter	@ACFCan
YouTube	FCACan/ACFCan
Facebook	FB.com/ACFCan
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada Édifice Enterprise 427, rue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9