

# La littératie en matière financière : Leçons tirées de l'expérience internationale

**Larry Orton**

Rapport de recherche des RCRPP  
Septembre 2007



Réseaux canadiens de recherche  
en politiques publiques

# **La littératie en matière financière : Leçons tirées de l'expérience internationale**

**Larry Orton**

**Septembre 2007**

Les RCRPP vous autorisent par la présente à reproduire ce document  
à des fins éducatives et non lucratives.

Les opinions exprimées dans ce rapport sont celles des RCRPP et ne  
reflètent pas nécessairement celles des bailleurs de fonds du projet.

© 2007 Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques inc.

---

**Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques inc. (RCRPP)**

214 – 151, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1P 5H3

Tél. : 613-567-7500 Téléc. : 613-567-7640

Site Web: [www.rcrpp.org](http://www.rcrpp.org)

## Table des matières

<b>Avant-propos (RCRPP)</b> .....	<b>iii</b>
<b>Avant-propos (ACFC)</b> .....	<b>iv</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>v</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>vii</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>1</b>
Agence de la consommation en matière financière du Canada .....	1
Documents de base .....	1
Aperçu.....	3
<b>Importance de la littératie financière</b> .....	<b>4</b>
Les données démographiques changent.....	4
Les marchés financiers poursuivent leur évolution .....	4
Les systèmes d'emploi et de pension évoluent .....	5
Les consommateurs participent davantage aux marchés financiers .....	6
Les conséquences des mauvaises décisions en matière financière deviennent plus graves ..	6
La littératie financière répandue peut contribuer à la cohésion sociale .....	7
<b>Définitions</b> .....	<b>8</b>
Capacité financière.....	9
Littératie financière.....	9
Éducation financière .....	9
Capacité économique .....	10
Autres expressions .....	10
<b>Expérience internationale</b> .....	<b>11</b>
OCDE.....	11
Organismes créés .....	12
Stratégies élaborées.....	13
Sites Web créés .....	15
Recherches, sondages et évaluations .....	18
<i>Enquêtes de référence</i> .....	19
<i>Évaluations</i> .....	21
<b>Leçons tirées</b> .....	<b>22</b>
Principes et éléments de bonne pratique.....	23
Organismes nationaux, stratégies et enquêtes de référence .....	25
Sites Web .....	26
Modèle fondé sur le cycle de vie .....	28
Approche intégrée.....	28
Projets pilotes, consultations et coordination.....	29
Conseils généraux .....	29
Ça commence à lécole .....	30
L'affaire de toute une vie.....	31

Les consommateurs vulnérables et les services financiers parallèles .....	31
Consommateurs nantis .....	33
Acceptation, par le public, de l'importance de la littératie en matière financière .....	33
Mesures incitatives à l'épargne.....	34
Échange de documents, méthodes et recherche .....	35
<b>Contexte canadien.....</b>	<b>36</b>
<b>Un mot sur la Nouvelle-Zélande .....</b>	<b>39</b>
<b>Résumé et conclusions .....</b>	<b>39</b>
<b>Références.....</b>	<b>41</b>
<b>Annexe A. Abréviations.....</b>	<b>55</b>
<b>Annexe B. Principaux sites Web.....</b>	<b>59</b>
<b>Nos appuis financiers.....</b>	<b>61</b>

## Avant-propos (RCRPP)

De nos jours, les Canadiens doivent avoir la capacité de comprendre, d'analyser et d'utiliser l'information financière pour prendre des décisions dans leur vie de tous les jours et planifier pour l'avenir. Notre compréhension de l'information financière influence notre capacité à faire vivre nos familles, à investir dans nos études et celles de nos enfants et à faire notre part dans nos collectivités; ce sont là des aspects importants de la citoyenneté dans notre société. Une mauvaise compréhension des finances peut avoir des conséquences sur les Canadiens de tous niveaux de revenu, et celles-ci peuvent être particulièrement déplorables pour les familles à faible revenu, qui sont celles qui ont le plus à perdre par la prise de décisions financières fâcheuses.

Dans ce rapport, Larry Orton, chercheur des RCRPP, explique pourquoi l'éducation en matière financière prend une importance grandissante, examine les programmes d'éducation en matière financière mis en œuvre à l'étranger, en mettant l'accent sur ceux des États-Unis, de la Grande-Bretagne, de l'Australie et de la Nouvelle-Zélande, et présente les leçons que le Canada pourrait en tirer.

De plus, M. Orton détermine plusieurs mesures à prendre pour aider les Canadiens à mieux comprendre leurs finances, y compris faire savoir aux gens qu'il existe de l'information pour la prise de décisions financières et en faciliter l'accès, élaborer un programme d'éducation en matière financière pour les écoles et les entreprises, et examiner de plus près les pratiques exemplaires des autres pays. Il note aussi que l'éducation en matière financière est un objectif à long terme qui nécessite l'emploi d'une stratégie intégrée mettant en jeu de nombreux programmes gouvernementaux, et il détermine des mesures stratégiques durables à prendre pour que les Canadiens soient mieux informés sur les questions financières.

J'aimerais remercier Larry Orton pour sa contribution précieuse à notre compréhension de l'importance de l'éducation en matière financière et des mesures à prendre pour l'améliorer. M. Orton a terminé son projet de recherche pour le compte de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, un organisme du gouvernement fédéral chargé de mettre en place un programme d'éducation en matière financière pour les jeunes.

Sharon Manson Singer, Ph.D.  
Septembre 2007

## Avant-propos (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a été créée par le Parlement en 2001 pour consolider et renforcer la supervision des mesures de protection des consommateurs dans le secteur financier sous réglementation fédérale et multiplier les activités d'éducation des consommateurs à l'échelle nationale. Depuis sa création, l'ACFC a mis sur pied un programme complet de protection et d'information des consommateurs canadiens.

Un aspect important du travail d'éducation des consommateurs de l'ACFC est de nouer des partenariats avec d'autres organisations afin de mieux remplir son mandat. En 2005, l'ACFC s'est associée à Social Enterprise Development Innovations (SEDI), un organisme sans but lucratif destiné à soulager la pauvreté, et au Projet de recherche sur les politiques (PRP), une organisation du gouvernement fédéral qui sera l'hôte d'un symposium sur la capacité financière. Le rapport de synthèse qui en a résulté, *Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, présente clairement les problèmes vécus par les consommateurs canadiens au sein du marché financier. Ce document se retrouve sur le site Web de l'ACFC.

En 2007, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a décidé de faire de l'amélioration de son programme d'éducation des consommateurs une priorité stratégique en traçant le portrait global des comportements des consommateurs au chapitre de la capacité financière. Pour y arriver, l'ACFC a mandaté les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques (RCRPP) pour effectuer un examen approfondi des programmes offerts au Canada et ailleurs dans le monde afin de mieux comprendre les questions de l'éducation en matière financière et de la capacité financière.

Le gouvernement du Canada, dans son budget du 19 mars 2007, a alloué trois millions de dollars sur deux ans à l'ACFC pour ses activités d'éducation en matière financière. L'ACFC se servira de cet argent pour élaborer et mettre en œuvre un programme d'éducation en matière financière destiné aux jeunes.

Le présent rapport, préparé par Larry Orton, jette des bases solides pour mettre sur pied un programme d'éducation en matière financière, car il nous permet de bien saisir les problèmes liés à la compréhension des finances et de se familiariser avec les programmes offerts dans d'autres pays. Nous aimerions profiter de cette occasion pour remercier Larry Orton et les RCRPP pour l'important travail qu'ils ont accompli.

Jim Callon  
Commissaire par intérim  
Agence de la consommation en matière financière du Canada

## Résumé

L'éducation en matière financière fait partie du système scolaire depuis un certain temps, mais la question plus générale de la littératie ou de la capacité financière au sein de la population dans son ensemble est un phénomène relativement nouveau. Les raisons qui l'expliquent sont abordées dans le présent document. Cette dynamique a amené l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE) à mener un projet sur la littératie en matière financière en deux volets et a engendré la création d'organismes nationaux et l'élaboration de stratégies nationales au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Australie. L'organisme américain semble concentrer ses efforts sur la coordination des documents existants; les organismes du Royaume-Uni (R.-U.) et de l'Australie semblent quant à eux rédiger avec succès de nouveaux documents.

Ces organismes nationaux progressent à un bon rythme. Des stratégies nationales ont été conceptualisées et étayées de documents. Des sites Web ont vu le jour. Des enquêtes de référence ont été conçues et menées à bien, et leurs résultats ont été publiés. Des programmes ont été proposés et mis en œuvre pour améliorer la littératie en matière financière de groupes de population donnés, par exemple les enfants et les adolescents d'âge scolaire, ceux qui travaillent, les personnes qui reçoivent peu de services bancaires, celles qui n'en reçoivent pas et les consommateurs aux prises avec des problèmes de crédit. Certains de ces programmes ont fait l'objet d'évaluations.

La diversité de la terminologie utilisée témoigne de la nouveauté du domaine. Dans son étude repère, l'OCDE n'utilise pas l'expression « capacité financière » et même si l'Organisation utilise l'expression « éducation financière » dans le titre de l'étude, elle ne définit pas le concept.

Malgré le caractère nouveau du domaine, des principes ont été proposés et de nombreux programmes ont été créés. L'étude menée par l'OCDE a engendré des principes et de bonnes pratiques consistant notamment à promouvoir l'éducation financière impartiale, équitable et coordonnée, en faisant une distinction entre l'éducation financière et les conseils à caractère commercial, à commencer à enseigner les matières financières à l'école primaire, à veiller à ce que l'éducation financière fasse partie intégrante d'une bonne gouvernance des institutions financières, à mettre l'accent sur les aspects importants de la planification de la vie, comme les notions élémentaires de l'épargne, de l'endettement, des assurances ou des pensions, et à promouvoir des sites Web donnés et des dispositifs d'alerte sur des situations à haut risque (par exemple la fraude).

Ces principes et l'expérience acquise par d'autres pays sont riches de leçons dont le Canada peut s'inspirer. Les leçons tirées vont au-delà des préoccupations dont témoignent certaines études portant sur la littératie financière du point de vue des marginalisés et des défavorisés pour reconnaître que la littératie financière est un sujet de préoccupation qui touche tous les niveaux de revenu.

Le Canada pourrait créer un site Web national unique et trouver des façons de préparer des conseils génériques de qualité, pouvant être diffusés sur ce site et sur d'autres; d'utiliser un modèle de cycle de vie; de comprendre qu'une approche intégrée réunissant plusieurs programmes gouvernementaux permettra avec davantage de succès de convaincre les Canadiens de s'intéresser à leur propre éducation financière; de se préparer à mener des projets pilotes avant qu'un plan exhaustif soit dressé; et d'élaborer des programmes d'étude modèles qui peuvent être utilisés dans les écoles et servir à l'apprentissage en milieu de travail. Ce faisant, le Canada pourrait utiliser et renforcer les meilleures expériences acquises dans d'autres pays. Étant donné le mandat en matière d'éducation des consommateurs confié à l'ACFC, il est logique que ce travail soit entrepris par l'Agence. Le Canada pourrait ne pas devoir tout faire seul : l'ACFC pourrait commencer par faire connaître des documents aux organismes de l'Australie, du Royaume-Uni et des États-Unis.



## **Remerciements**

Ce rapport a été commandé par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Au début du processus, l'ACFC a fourni à l'auteur beaucoup de documents recueillis par son personnel auprès de nombreuses sources.

L'auteur tient à remercier plusieurs personnes à l'étranger qui lui ont fourni de l'information, dont les chercheurs et les représentants de l'OCDE et de l'Australie, qui lui furent d'une aide précieuse. Il tient aussi à exprimer sa reconnaissance envers Jennifer Robson, directrice de la recherche et du développement en matière de politiques pour Social and Enterprise Development Innovations à Ottawa, pour son examen attentif et éclairé du rapport.



# **La littératie en matière financière : Leçons tirées de l'expérience internationale**

## **Introduction**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) a pris des dispositions contractuelles avec les Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques (RCRPP) pour recueillir de l'information concernant les efforts déployés pour améliorer la littératie en matière financière au Royaume-Uni (R.-U.), en Australie, aux États-Unis (É.-U.) et par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Le présent rapport s'appuie sur cette information pour analyser la littératie en matière financière et comparer les approches adoptées à l'échelle internationale à l'égard de la question. Il établit la mesure dans laquelle des travaux sont menés à l'échelle internationale dans l'optique de l'évaluation des programmes éducatifs en matière financière.

## **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a été créée par le gouvernement du Canada en 2001 pour renforcer la surveillance des questions de consommation et diversifier l'éducation des consommateurs. Les responsabilités qu'assume l'ACFC sont les suivantes :

- Veiller à ce que les institutions financières sous réglementation fédérale se conforment aux lois et aux règlements fédéraux sur la protection des consommateurs;
- Suivre de près les pratiques des institutions financières (que l'on appelle les codes de conduite volontaires) en ce qui touche les prêts aux petites entreprises et l'utilisation des cartes de débit;
- Informer les consommateurs au sujet de leurs droits et leurs responsabilités;
- Aider les consommateurs à obtenir l'information dont ils ont besoin pour être mieux informés au sujet des produits et des services financiers.

En tant qu'organisme de réglementation fédérale, l'ACFC est chargée de faire respecter de nombreuses lois fédérales qui protègent les consommateurs lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. Les institutions financières qui tombent sous le mandat de l'ACFC sont toutes les banques et toutes les sociétés d'assurance, de fiducie et de prêt, ainsi que les associations coopératives de crédit qui sont constituées ou enregistrées en vertu d'une loi fédérale.

## **Documents de base**

Au début du projet, l'ACFC a fourni 124 documents de base aux fins d'examen. La plupart d'entre eux traitaient des préoccupations au Canada, 16 d'entre eux abordaient des sujets propres aux É.-U. et neuf, des questions soulevées au R.-U.; deux avaient été publiés par l'OCDE. D'autres documents ont été recensés, essentiellement en faisant des recherches sur Internet, ce qui porte le total à environ 175 documents figurant dans la bibliographie et examinés en vue de préparer le présent rapport.

Certaines publications sont considérées comme des lectures essentielles. L'étude-repère menée en 2005 par l'OCDE, intitulée *Pour une meilleure éducation financière - Enjeux et initiatives*, porte sur les 30 pays membres de l'Organisation. L'étude fait état d'excellentes discussions des facteurs qui ont suscité des travaux sur l'éducation en matière financière et elle décrit six enquêtes menées sur la question et à propos desquelles des renseignements détaillés sont fournis sur la méthode utilisée, les résultats obtenus, les questions posées et les groupes ciblés. L'étude décrit également des programmes choisis d'éducation financière qui portent sur l'épargne et l'investissement en prévision de la retraite, l'utilisation du crédit et l'endettement, ainsi que l'intégration des consommateurs non bancarisés dans le système financier. Les principales constatations tirées de l'étude de l'OCDE sont résumées dans les paragraphes qui suivent.

Au Canada, plusieurs études excellentes ont été publiées récemment sur la question. L'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) a créé un Groupe de travail pour la modernisation de la réglementation des valeurs mobilières au Canada. Deux études commandées par le Groupe de travail et publiées vers le milieu de l'année 2006 sous le titre général *Le Canada s'engage* sont particulièrement utiles, même si elles portent surtout sur l'éducation des investisseurs : *Investor Education in Canada: Towards A Better Framework*, de Caroline Cakebread et *Involving Consumers in Securities Regulation* de Julia Black. Le Conseil des consommateurs du Canada a commandé une étude portant sur le secteur des services financiers dans son ensemble, du point de vue des consommateurs. Publié sous le titre *The Scorpion and the Frog: A consumer view of Canadian financial services and ways to transform them*, le rapport et ses annexes donnent un aperçu du secteur canadien des services financiers et contient des renseignements excellents sur les documents qui sont à la disposition des consommateurs. L'annexe 6 du rapport est une bibliographie choisie qui traite de façon distincte de l'Australie, du Canada, du R.-U. et des É.-U.

Au Canada, il convient de mentionner les travaux menés par les responsables du Projet de recherche sur les politiques (PRP), l'ACFC, et Social and Enterprise Development Innovations (SEDI). En 2004, le document de discussion *Capacité financière et pauvreté* a traité des recherches et des pratiques aux É.-U., au R.-U. et au Canada, et proposé une orientation générale à donner aux mesures devant être adoptées au Canada. En 2005, le rapport *Pourquoi la capacité financière est-elle importante?* a présenté une synthèse du symposium national tenu par le PRP en juin 2005. Puis en 2006, le rapport intitulé *Environmental Scan of the Supply of Financial Capability Information Education and Advice in Canada* a fait état d'un sondage sur l'accessibilité et la pertinence des produits et des services offerts au Canada dans le domaine de la littératie financière. Les principales constatations tirées des rapports figurent dans les paragraphes qui suivent.

Il convient également de noter la réflexion approfondie qui a été consacrée aux questions touchant l'argent et l'investissement, et tout particulièrement le développement de « l'économie du comportement », qui tente de comprendre le comportement que l'économie classique considère comme irrationnelle ou incohérente. Eldar Shafir (2005), Hilgert et ses collègues (2003) et Mike Dixon (2006) ont adopté ce point de vue. Les travaux de Davis et Mahler sur « The Consequences of Financial Stress for Individuals, Families, and Society » (2004) s'inscrivent dans une autre optique.

Les stratégies nationales adoptées aux É.-U. et au R.-U. ainsi que les documents comparables en Australie, et décelés plus tard, sont également des documents importants. Enfin, les sites Web créés au R.-U., aux É.-U. et en Australie sont incontournables.

## **Aperçu**

Le présent rapport commence par résumer les principales raisons qui expliquent l'inscription de la littératie en matière financière dans le programme de travail de nombreux gouvernements et définir les termes fréquemment utilisés. L'examen des grandes expériences internationales dont il est fait état dans les pages qui suivent commence par les travaux de l'OCDE, puis résume les progrès impressionnants réalisés au R.-U., aux É.-U. et en Australie depuis que le R.-U. a créé le premier organisme central pour la littératie en matière financière, en 2000. L'expérience de ces pays est examinée sous l'angle de leurs principales réalisations : stratégies nationales – sites Web – recherches, sondages et évaluations – et principes et éléments de saine pratique.

Le rapport présente ensuite dans les grandes lignes les principales « leçons tirées » de l'examen de l'expérience internationale. Au lieu d'indiquer les programmes qui pourraient être adaptés à la situation du Canada, la partie du document qui traite des « leçons tirées » tente de résumer des principes généraux. Elle commence par des principes et des éléments de saine pratique que l'OCDE a transmis aux gouvernements nationaux et que le Trésor américain a communiqués aux organismes et aux gouvernements d'État. Cette partie présente ensuite les idées que le projet a permis d'extraire des travaux menés au R.-U., aux É.-U. et en Australie.

Les programmes éducatifs en matière financière doivent être adaptés à leur contexte – peut-être en raison de la sensibilité culturelle du sujet – et c'est la raison pour laquelle la partie suivante du document énonce les principaux points à examiner dans le contexte canadien.

À la fin du rapport, nous recensons les travaux en cours en Nouvelle-Zélande, décrits dans une brève note distincte sur la Nouvelle-Zélande, qui précède le résumé et les conclusions. Le résumé et les conclusions regroupent et présentent de façon plus détaillée les mesures proposées tout au long du rapport.

Les principaux acronymes et sites Web figurent dans les annexes jointes au rapport.

## Importance de la littératie financière

Les documents du R.-U., des É.-U., de l’Australie, du Canada et de l’OCDE font allusion à de nombreux facteurs qui font que l’éducation financière prend une importance croissante<sup>1</sup>. De façon générale, les profils démographiques évoluent, les secteurs financiers deviennent de plus en plus complexes, l’épargne des particuliers diminue contrairement à leur endettement qui augmente et les ressources gouvernementales sont restreintes.

### Les données démographiques changent

- Les baby-boomers ont moins d’enfants que leurs parents; par conséquent, lorsqu’ils prendront leur retraite, il y aura moins de travailleurs pour financer un plus grand nombre de retraités.
- Simultanément, l’espérance de vie s’est accrue, par conséquent les baby-boomers auront probablement une retraite plus longue que les générations précédentes et pourraient devoir être financés pendant plus longtemps.
- Cette situation entraîne le besoin d’épargner davantage pour absorber l’augmentation des frais de subsistance et met les finances personnelles et les finances publiques à rude épreuve.

### Les marchés financiers poursuivent leur évolution

- Le changement technologique et l’innovation sur le marché ont eu pour effet de modifier la nature des services bancaires, de gros et de détail, et cette évolution se poursuivra fort probablement<sup>2</sup>. Pour ce qui est des services bancaires de détail, la technologie a eu pour effet d’accroître le crédit disponible (Federal Reserve Board, 23 mai 2006, p. 1.) et Internet a fait augmenter tant le volume de renseignements concernant l’investissement et le crédit que la disponibilité de ces produits. La télématique bancaire exige que l’on possède au moins un compte bancaire, et pourtant un pourcentage important de la population ne fait toujours pas partie du système financier classique.
- Le nombre, l’offre et la complexité des produits financiers se sont accrus. La technologie de l’information et les télécommunications permettent désormais d’adapter les produits à des marchés spéciaux. Vu l’augmentation du nombre de produits financiers, les consommateurs sont en mesure de faire des choix en fonction des frais, des taux d’intérêt et des échéances.

---

<sup>1</sup> Ces sources sont particulièrement utiles : OCDE, *Improving Financial Literacy*, 2005, p. 11 et p. 28-34; OCDE, aperçu du Projet d’éducation financière; Donald Johnston, OCDE; STC Planning report, p. 5; Sandra Braunstein et Carolyn Welch, « Financial Literacy: An Overview of practice, Research, and Policy », 2002. On retrouve des réflexions semblables dans d’autres sources : HM Treasury, *Financial Capability: The Government’s long-term approach*, janvier 2007 (voir l’introduction et le paragraphe 4.11 et la suite; Office of Financial Education. *Treasury Financial Education Messenger*, hiver 2004, vol. 1, n° 1. Washington : Office of Financial Education, Department of the Treasury, 2004. (Message du secrétaire Snow, premier article).

<sup>2</sup> Pour un examen au niveau mondial, voir le Commonwealth Business Council et VISA, *Payment solutions for modernizing economies*, septembre 2004.

La complexité des produits peut parfois rendre leur évaluation difficile pour les consommateurs<sup>3</sup>.

- Au Canada, on a constaté une augmentation du nombre de fournisseurs de services financiers parallèles. La recherche souligne la diversité des facteurs qui sous-tendent l'ampleur prise par les services financiers parallèles sur le marché.

## Les systèmes d'emploi et de pension évoluent

- Les tendances en matière d'emploi se transforment, et les travailleurs sont désormais moins nombreux à avoir un emploi continu à long terme. L'emploi à temps partiel, l'emploi contractuel et l'emploi non permanent exigent un ensemble de compétences en matière de gestion financière qui diffère de celui des emplois permanents à temps plein (Vosko et al., 2003). Parallèlement, un segment croissant de la population active ne reçoivent pas les avantages traditionnels.
- En outre, dans le domaine des pensions, une tendance importante a été le passage des régimes de retraite à prestations déterminées aux régimes de retraite à cotisations déterminées. Selon les régimes de retraite à prestations déterminées, les employeurs assument la responsabilité et le risque. Selon les régimes de retraite à cotisations déterminées, les particuliers assument la responsabilité de l'investissement et le risque qu'il présente<sup>4</sup>.
- Les gouvernements transforment les programmes de prestations; par exemple, les demandes de prestations de la SV et du SRG doivent passer par le régime fiscal.
- Ces changements sont survenus au moment où les baby-boomers et l'augmentation de l'espérance de vie font qu'un nombre accru de retraités, bénéficiant d'une retraite plus longue, devront compter sur des revenus de retraite suffisants. Jim Stanford a récemment (Stanford, 13 avril 2007) utilisé ces observations pour prévoir une insuffisance au chapitre des pensions au sein des REER des Canadiens.
- Les changements survenus dans les dispositions en matière de pensions font que les consommateurs doivent participer aux marchés financiers.

---

<sup>3</sup> Au Canada, la situation a été soulignée en 1998 par le Groupe de travail sur l'avenir du secteur des services financiers canadien, le Groupe MacKay. On peut lire dans le rapport « Il se peut que l'information et les connaissances de base n'évoluent pas au même rythme que les marchés, et que les produits deviennent de plus en plus complexes et risqués sans que les consommateurs comprennent bien les risques auxquels ils s'exposent ou les choix qui leur sont faits... » (p. 35).

<sup>4</sup> Eric Beauchesne a déclaré, le 7 février 2007, dans le quotidien *Ottawa Citizen* que les régimes de pension d'employeur sont à la baisse en importance relative et que la proportion de travailleurs couverts par de tels régimes a diminué et représente moins de 40 p. 100.

## Les consommateurs participent davantage aux marchés financiers

- De nos jours, davantage de personnes possèdent des fonds pour investir<sup>5</sup>, ce qui explique le nombre accru de particuliers qui investissent. Parmi les raisons qui expliquent cette situation, mentionnons les membres plus nombreux de la génération des baby-boomers, le succès avec lequel ils ont accumulé des biens et l'augmentation générale du revenu des particuliers.
- Un nombre accru de ménages investissent directement dans les actions. Et lorsqu'il est tenu compte des investissements indirects par le truchement des fonds communs de placement et des comptes de retraite, le pourcentage des ménages qui investissent dans les actions est encore plus grand.

## Les conséquences des mauvaises décisions en matière financière deviennent plus graves

- Le vieillissement des baby-boomers et l'érosion des régimes de sécurité sociale expliquent l'importance croissante que prennent les décisions prises en matière financière par les particuliers (Groupe de travail MacKay, p. 36). D'autres causes sous-jacentes à la croissance de l'insécurité financière, comme le changement d'emploi, se traduisent par un risque accru et une diminution des ressources pour protéger les particuliers et les ménages contre les effets des décisions de mauvaise qualité.
- Les nombres croissants de consommateurs, le rythme de l'évolution des types de services et l'apparition de nouvelles technologies pour la prestation des services, ainsi que le niveau de complexité ont fait naître des pratiques de marketing plus agressives et engendré la fraude<sup>6</sup>. Les consommateurs peuvent être convaincus d'investir dans des produits qui ne sont pas dans leur intérêt. Les agents de vente peuvent ne pas toujours préciser clairement les risques que présentent certains placements. Les consommateurs sont exposés aux risques en raison de leur propre ignorance en matière financière.
- La croissance du nombre d'institutions financières parallèles comme les entreprises de prêt sur salaire et les centres d'encaissement de chèques s'adressant aux particuliers présente des préoccupations particulières.
- L'endettement des consommateurs n'a jamais été aussi élevé. Les augmentations du revenu amènent un nombre accru de particuliers à acheter à crédit, à contracter des emprunts et à devenir propriétaires fonciers<sup>7</sup>. Même si la déréglementation a peut-être eu pour effet d'intensifier la concurrence au chapitre des taux, la concurrence accrue livrée par les émetteurs de cartes de crédit a probablement contribué à accroître le nombre de jeunes gens

---

<sup>5</sup> Dans *The Scorpion and the Frog* (p. 7), Yudelman fait remarquer que le Canada, autrefois un pays d'épargnants, devient un pays d'investisseurs.

<sup>6</sup> De nombreuses sources font allusion au risque de fraude. Voir par exemple le *Projet d'éducation financière de l'OCDE*, p. 224.

<sup>7</sup> Le *Clayton Housing Report* de juin 2005 fait état de l'explosion de la croissance annuelle de l'endettement hypothécaire au Canada. On a beaucoup écrit sur l'endettement par carte de crédit. Le rapport préparé par Michael Staten qui s'intitule « *College Student Credit Card Usage* » est utile. Le rapport 2003 de la Saint Paul Foundation sur l'endettement par carte de crédit traite des raisons pour lesquelles les consommateurs ont du mal à gérer leur budget et propose des mesures qui peuvent les aider.



très endettés à une étape de leur vie où ils commencent à fonder une famille et achètent une maison.

### **Les niveaux de littératie financière sont peu élevés ou non adaptés aux circonstances qui se transforment**

- Des sondages indiquent que de nombreux consommateurs ne possèdent pas suffisamment de connaissances de base en matière financière, ni ne comprennent les questions financières. Le document de l'OCDE intitulé *Pour une meilleure éducation financière* en arrive à la conclusion que la compréhension des questions financières est peu élevée chez les consommateurs des pays membres de l'OCDE, en particulier parmi les consommateurs peu scolarisés, les minorités et les particuliers qui se situent dans la tranche inférieure de répartition des revenus.
- Les consommateurs doivent être convaincus de l'importance de l'épargne et des choix judicieux en matière d'investissement.
- La gamme de produits financiers est également devenue plus complexe. Alan Greenspan l'a bien compris lorsqu'il a déclaré (traduction libre) :

Le monde financier d'aujourd'hui est extrêmement complexe comparativement à celui d'il y a une génération. Il y a 40 ans, il pouvait suffire de comprendre la façon de tenir un compte-chèques et un compte-d'épargne dans des succursales locales et des caisses d'épargne. Aujourd'hui, les consommateurs doivent pouvoir s'y retrouver dans un large éventail de produits et de services financiers, et de fournisseurs de ce genre de produits et services. Les générations antérieures moins endettées n'avaient peut-être pas besoin de comprendre parfaitement des aspects du crédit comme la répercussion des intérêts composés et les conséquences d'une mauvaise gestion des comptes de crédit. (Alan Greenspan, cité par Donald Johnston, 12 décembre 2005.)

### **La littératie financière répandue peut contribuer à la cohésion sociale**

En deux mots, divers observateurs ont fait remarquer que l'amélioration de la littératie financière est favorable à tous les niveaux de l'économie et soutient le secteur des services financiers. L'exclusion sociale et économique est ainsi réduite. Le pouvoir de dépenser, l'innovation et la concurrence s'intensifient. Le défaut de remboursement d'un prêt diminue. (Deloitte & Touch, « financial sector involvement in financial capability », présentation au symposium national intitulé Les Canadiens et l'argent, diapositive 3)<sup>8</sup>.

Le secrétaire général de l'OCDE a brossé un tableau beaucoup plus vaste (Donald Johnston, 12 décembre 2005 : 1-2.) (traduction libre) :

L'éducation financière est importante pour la sécurité tant des particuliers que des nations. Des sociétés inspirées aujourd'hui font tout ce qu'elles peuvent pour que la cohésion sociale fasse partie intégrante de la progression économique... Cette cohésion peut être sérieusement minée par d'importants déséquilibres de la

---

<sup>8</sup> Pour de plus amples détails, voir le document de discussion de SEDI *Capacité financière et pauvreté*, 2004.

richesse au sein des nations. Une façon d'éviter les déséquilibres consiste à veiller à ce que tout le monde participe à la création et à la distribution de la richesse... L'éducation financière peut jouer un rôle important.

On peut ajouter une autre grande catégorie concernant le niveau de migration croissant. Il ne s'agit pas d'un phénomène unique au Canada, mais il est certainement remarquable dans ce pays, et les recherches montrent précisément que les immigrants doivent apprendre sur les pratiques et les institutions financières dans leur nouveau pays.

Pour toutes ces raisons, la littératie financière est devenue une question prioritaire pour un certain nombre de gouvernements, d'où l'important volume d'activité de la part des gouvernements et des organisations. Les travaux sont si récents que 65 p. 100 des programmes éducatifs en matière financière aux É.-U. ont débuté dans les années 1990 et que près de 75 p. 100 existent depuis la fin des années 1990 (*Taking Ownership of the Future*, 1997). Étant donné le caractère relativement nouveau du phénomène, nous ne disposons toujours pas d'une approche systématique commune en ce qui touche l'élaboration de programmes éducatifs en matière financière et l'éducation financière.

## Définitions

La capacité financière et la littératie financière sont des expressions qui sont souvent utilisées de façon interchangeable, et il arrive que les expressions littératie économique et capacité économique soient utilisées, et ce, même si la notion de capacité économique revêt une signification différente. Récemment, on semble accorder la préférence aux expressions capacité financière et littératie financière, et l'on fait également une distinction entre les deux. La capacité financière est utilisée couramment au R.-U. et, de plus en plus, au Canada. La littératie financière est utilisée couramment en Australie et assez fréquemment aux É.-U., bien qu'en Australie on utilise souvent l'expression plus longue « consumer and financial literacy » (les consommateurs et la littératie financière).

Il est très intéressant de noter que même si dans son titre *Pour une meilleure éducation financière : Enjeux et initiatives*, l'OCDE utilise l'expression « financial literacy », elle ne définit pas l'expression. Dans l'étude, on parle plus souvent « d'éducation financière », et cette notion est définie. On ne parle pas de « capacité financière ».

L'examen des définitions dans les documents du PRP publiés en 2004 et en 2005<sup>9</sup> révèle la distinction faite entre la capacité financière et la littératie financière. Le document publié en 2005 laisse entendre que l'expression « capacité financière » est préférable car elle donne une description « exacte et concrète » « qui a un sens autant pour les responsables de l'élaboration des politiques que pour les praticiens du domaine et le public (*Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, p. 5). Dixon fait également allusion à la littératie financière comme étant un concept plus étroit que la capacité financière (*Rethinking Financial Capability*, p. 7).

---

<sup>9</sup> Voir deux documents préparés par SEDI : le projet du PRP, *Nouvelles approches pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion*, document de travail sur la capacité financière et la pauvreté, 2004, p. 5-6, et le projet du PRP *Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, rapport de synthèse sur les Canadiens et l'argent : Symposium national sur la capacité financière, tenu les 9 et 10 juin 2005, à Ottawa, 2005, p. 5.

## Capacité financière

La capacité financière est considérée comme un ensemble de connaissances, de compétences et de comportements en matière financière et chacun des trois éléments est défini (*Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, p. 4) de la façon suivante :

Connaissance et compréhension de la réalité financière : aptitude à s'y retrouver dans les affaires d'argent et à manier ce dernier quels que soient ses formes, usages et fonctions, notamment la faculté d'effectuer des opérations financières au quotidien et de faire les bons choix en fonction de ses besoins.

Habilités et compétences financières : faculté d'appliquer des connaissances dans différents contextes, c'est-à-dire tant les situations prévisibles qu'imprévisibles et aptitude à résoudre tout problème financier et à profiter des occasions dans ce domaine.

Responsabilité financière : faculté de discerner l'effet à long terme des décisions financières sur la situation personnelle, la famille et la collectivité et de comprendre ses droits et responsabilités ainsi que les avis ou conseils reçus.

Par conséquent, une personne apte du point de vue financier est une personne qui possède les compétences et l'assurance voulues pour connaître les possibilités financières, savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide et faire des choix éclairés, et pour prendre des mesures efficaces afin d'améliorer son bien-être financier compte tenu du fait qu'un environnement favorable à la capacité financière ferait la promotion de l'acquisition de ces compétences (*Financial Capability, Learning from Canadian Communities*, document de recherche, septembre 2006, p. 4).

## Littératie financière

La littératie financière est un concept plus étroit qui met l'accent « sur les connaissances objectives relatives à des sujets précis liés à l'argent, à l'économie ou aux affaires financières et sur les mesures subjectives de la confiance autoévaluée ». (*Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, p. 5). L'expression a été définie de la façon suivante :

L'aptitude à lire des textes, analyser et gérer les affaires financières personnelles qui déterminent le bien-être matériel et communiquer à ce sujet. Elle englobe l'aptitude à opérer des choix financiers, parler d'argent et de questions financières sans malaise (ou en dépit), de planifier l'avenir et de réagir avec compétence aux événements de la vie qui se répercutent sur les décisions financières du quotidien, et notamment les événements survenant dans l'économie générale.

## Éducation financière

L'éducation financière est une expression couramment utilisée. Intuitivement, en se fondant sur l'utilisation des termes « éducation » et « littératie », on partirait du principe que l'éducation financière aboutit à la littératie. En pratique, l'usage n'est pas clair. L'étude menée par l'OCDE en 2005 compte cinq titres de chapitre dans lesquels on trouve l'expression « éducation financière », notamment le chapitre consacré aux définitions. La définition de l'OCDE englobe

des éléments d'information, d'instruction et de conseil, et elle est très vaste afin d'être la plus inclusive et complète possible.

L'éducation financière est le processus par lequel des consommateurs/investisseurs financiers améliorent leur connaissance des produits et concepts financiers, et acquièrent, au moyen d'une information, d'une formation ou d'un conseil objectif, les compétences et la confiance nécessaires pour mieux comprendre les risques et les opportunités de la finance, faire des choix raisonnés, savoir où trouver conseil et savoir quoi faire pour améliorer leur bien-être financier. (*Pour une meilleure éducation financière*, pages 16 et 28.)

## Capacité économique

La capacité économique peut être définie comme « l'acquisition de connaissances et le développement d'aptitudes, pertinentes dans la société où vit une personne, permettant à cette dernière de prendre des décisions et des mesures à caractère économique avec confiance et compétence »<sup>10</sup> Certes, la gestion des finances personnelles demeure un élément essentiel, mais la capacité économique comprend aussi des idées sur la citoyenneté économique, et la référence à la nécessité d'une meilleure compréhension de la façon dont les forces macroéconomiques et microéconomiques, de même que le marché du travail, influencent la vie et les décisions de tous les jours.

On trouve aussi les expressions « éducation économique » et « littératie économique ». David Dodge a déclaré (2003) que **l'éducation économique** donne « de meilleurs citoyens, à même de porter un bon jugement sur les questions de politique publique qui ont une incidence sur leur avenir et sur celui de leur pays ». La « littératie économique » consiste davantage à comprendre des concepts comme la productivité et l'inflation. À titre de comparaison, la « littératie financière » décrit des connaissances plus personnelles ou immédiates comme les services bancaires, le crédit et les placements. (*Capacité financière et pauvreté – Document de discussion*, p. 5).

## Autres expressions

D'autres expressions couramment utilisées ont des significations intuitives. Dans la littérature, on fait allusion aux personnes « **bancarisées** », à celles qui reçoivent des **services bancaires restreints**<sup>11</sup>, ou qui ne reçoivent **pas de services bancaires**<sup>12</sup>, et à celles qui sont **mal desservies**<sup>13</sup> pour décrire la mesure dans laquelle les personnes font partie du système bancaire conventionnel. Les expressions « **exclusion financière** » et « **marginalisation** » sont utilisées

---

<sup>10</sup> Garry Rabbior, cité dans *Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, p. 6.

<sup>11</sup> *Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, p. 8 : Les personnes dont les liens avec les institutions financières importantes offrant des services financiers sont très limités ou presque inexistantes.

<sup>12</sup> *Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, p. 8 : Celles qui n'ont aucun lien avec une institution financière importante. *Taking Ownership of the Future* (p. 67) : On utilise largement l'expression « services bancaires restreints », pour décrire les personnes qui n'ont pas de compte dans une institution financière de type classique. On dit également de ces personnes qu'elles ne font pas affaire avec les institutions financières principales.

<sup>13</sup> OCDE, p. 76.

pour décrire les personnes qui n'ont pas suffisamment accès à l'information ou n'ont pas suffisamment d'information sur les produits et les services de base fournis par le secteur des services financiers et les gouvernements. Les personnes qui ne reçoivent pas de services bancaires et celles qui reçoivent un nombre restreint de services bancaires sont généralement considérées comme exclues du milieu financier, marginalisées et parfois « **vulnérables** »<sup>14</sup>.

On trouve également les expressions « **services bancaires inadéquats** » ou « **services bancaires non appropriés** » pour décrire les personnes qui ont accès aux produits financiers mais ne possèdent pas la compréhension et les aptitudes leur permettant de tirer profit des services et des occasions plus variés qu'offre le secteur des services financiers, et celles qui peuvent avoir des produits financiers qui ne correspondent pas très bien à leurs besoins et à leur situation.

(*Pourquoi la capacité financière est-elle importante?*, p. 8)

Pour décrire les pratiques et les services financiers qui ne font pas partie des établissements financiers classiques, on utilise couramment des expressions comme « **prêt marginal** », « **services financiers marginaux** », « **services bancaires parallèles** », « **services financiers parallèles** » (AFS); « **prêteurs abusifs** », « **crédit abusif** », « **solutions de rechange à coût élevé** », « **pratiques non réglementées** » et « **pratiques abusives** ». Dans la littérature, on fait également allusion au « **taux d'intérêt criminel** », défini dans le *Code criminel* du Canada comme « un taux d'intérêt annuel effectif, ... qui dépasse soixante pour cent ». (*Code criminel du Canada*, Partie IX, paragraphe 347(2)).

La « **phobie financière** » est une autre expression utilisée pour décrire les gens qui évitent les questions d'ordre financier – qu'il s'agisse de relevés bancaires ou de comptes d'épargne ou encore d'assurance-vie<sup>15</sup>.

## Expérience internationale

Cette partie du document tente d'analyser la littérature financière et de comparer la façon dont elle est abordée au R.-U., aux É.-U., en Australie et par l'OCDE, et de déceler les travaux qui ont été menés dans ces pays au sujet de l'évaluation des programmes éducatifs en matière financière. Certes, l'expérience est récente dans ces pays, mais on a beaucoup fait. Des organismes centraux ont été créés et chargés de la littérature en matière financière; ces organismes ont créé des sites Web, mené des enquêtes de référence, élaboré des stratégies pour l'acquisition des connaissances en matière financière, et exécuté de nouveaux programmes à titre de projets pilotes aux fins d'évaluation.

## OCDE

Le Projet d'éducation financière de l'OCDE a été établi en 2003 pour évaluer les connaissances financières que les personnes doivent posséder et élaborer des principes visant à améliorer les normes en matière d'éducation et de littérature financières. Le projet devait se dérouler en deux

---

<sup>14</sup> OCDE, p. 76.

<sup>15</sup> Sir David Clementi, « Financial Education ». Remarques faites lors du Forum de l'OCDE sur l'éducation financière, 12 mai 2004. On rapporte que neuf millions de personnes au R.-U. souffrent de phobie en matière financière.

étapes. **L'étape Un** a consisté en des sondages dans les pays membres pour recueillir l'information requise afin de décrire les types de programmes d'éducation financière en vigueur, d'analyser leur efficacité et de mettre au point une méthode de comparaison des stratégies et des programmes pour améliorer la littératie financière. L'étape un a mis l'accent sur les programmes offerts en dehors du milieu scolaire et a abouti à la première grande étude de l'éducation financière au niveau international : *Pour une meilleure éducation financière : Enjeux et initiatives*. L'étude décrit des programmes d'éducation financière efficaces en vigueur dans les pays membres, évalue leur efficacité et analyse les résultats des enquêtes menées sur la littératie financière dans ces pays.

**L'étape Deux** a été repoussée, mais elle devrait se dérouler au cours de l'année 2007<sup>16</sup>. L'étape Deux a été conçue au départ pour traiter des programmes offerts dans les écoles et les universités, de la production de guides pour les organismes de réglementation et les décideurs pour faciliter la mise en œuvre des programmes d'éducation financière ainsi que de l'élaboration d'une enquête approfondie sur les connaissances de base en matière financière des personnes que les pays intéressés mèneraient. En attendant que la deuxième étape soit amorcée, en 2009, le travail de l'OCDE sur l'éducation financière consistera probablement à établir une méthode et des critères pour évaluer le niveau de la capacité financière des consommateurs mais aussi les programmes d'éducation en matière financière dans les écoles, à recenser les bonnes pratiques concernant les institutions financières qui vendent des produits financiers (en particulier les secteurs des pensions et des assurances), ainsi que les défis que présentent les programmes et l'éducation en matière financière dans les économies émergentes.

Dans cet ordre d'idée, l'UE a manifesté un certain intérêt et, en juin 2005, elle a convoqué une conférence européenne d'experts pour discuter de l'amélioration de la littératie financière afin d'éviter le surendettement. Le rapport comprend seize articles qui traitent de questions soulevées dans neuf pays.

## Organismes créés

En 2000, le R.-U. a créé la **Financial Services Authority** (FSA)<sup>17</sup>. En 2003, les É.-U. ont créé la **Financial Literacy and Education Commission**. En 2005, l'Australie a créé la **Financial Literacy Foundation** (FLF). La loi qui a créé les organismes du R.-U. et de l'Australie est très habilitante; à titre de comparaison, la loi américaine revêt un caractère plus dirigiste car elle prescrit clairement ce que la commission doit faire. La FSA est investie d'un vaste pouvoir de réglementation et d'un mandat d'éducation des consommateurs. La fondation australienne n'a aucun pouvoir de réglementation, et il semble que la commission américaine n'en ait pas non plus.

Au R.-U., la FSA a été créée par une loi du Parlement (la *Financial Services and Markets Act*, FSMA) à titre d'organisme de réglementation du secteur des services financiers. La FSA a été créée pour maintenir la confiance du marché, promouvoir la compréhension du système financier

---

<sup>16</sup> Communications par courriel avec Anne-Flore Messy de l'OCDE, 22 février et 23 avril 2007.

<sup>17</sup> L'année 2000 est l'année officielle trouvée dans la littérature, mais un document daté de novembre 1998 a été recensé, et publié par la FSA sous le titre *Promoting public understanding of financial services: a strategy for consumer education*.

dans le public, garantir un bon niveau de protection des consommateurs et lutter contre le crime financier. Le budget de la FSA est financé par les cotisations versées par les entreprises réglementées, et le financement dans les écoles est assuré par le gouvernement. Bien que d'autres organismes du R.-U. (PFEG, Personal Finance Education Group. Resolution foundation, Basic Skills Agency) aient des rôles spécialisés à jouer au chapitre de la littératie financière, il se pourrait que la FSA ait le rôle le plus complet, même si sa responsabilité est axée sur la réglementation. Aux É.-U., la commission a été créée par une loi du Congrès (la *Financial Literacy and Education Improvement Act*) pour encourager le gouvernement et le secteur privé à promouvoir la littératie financière, à coordonner les efforts en matière d'éducation financière déployés par le gouvernement fédéral, à élaborer une stratégie nationale visant à promouvoir la littératie et l'éducation financières, à créer un site Web national pour l'éducation financière comme porte d'entrée pour accéder à l'information concernant les programmes et les subventions du gouvernement fédéral au titre de la littératie et de l'éducation financières, et à établir une ligne téléphonique sans frais dont pourront se prévaloir les personnes qui veulent obtenir des documents (Title V of the FACT Act – Financial literacy and education improvement, p. xiii). La loi ordonne également au contrôleur général de mener des sondages sur les connaissances financières de base des consommateurs.

En Australie, en à peu près un an et demi, le gouvernement du Commonwealth a créé un groupe de travail, accepté les principales recommandations du groupe en question et créé la Financial Literacy Foundation. Le Consumer and Financial Literacy Taskforce a été créé en 2004. En août, il avait soumis ses principales recommandations pour la création d'un organisme national de littératie financière afin de faciliter l'amélioration de la coopération entre les organismes fournisseurs, de leur efficacité et de leur efficacité. Le groupe de travail s'attendait à ce que le nouvel organisme fasse la promotion de l'éducation des consommateurs et de l'éducation en matière financière dans les écoles et en milieu de travail, commande et mène des travaux de recherche à l'échelle nationale qui, entre autres choses, permettraient d'établir des références, provoquent un changement d'attitude à l'égard de la littératie financière, offre un site Web d'échange d'information et facilite la collaboration entre l'industrie, le gouvernement et les organisations communautaires. Il a été donné suite à cette recommandation très rapidement et, en 2005, la fondation a vu le jour.

## Stratégies élaborées

Les stratégies et les approches nationales adoptées au R.-U., aux É.-U. et en Australie sont très différentes. Bien que la commission américaine ait pour mandat d'élaborer et de diffuser des documents, les mesures qu'elle a prises à ce jour semblent partir du principe qu'il existe déjà suffisamment de documents valables et que ce qu'il faut faire, c'est coordonner et assurer l'accès à ces documents. En Australie et au R.-U., on a retenu l'hypothèse qu'il fallait préparer des documents originaux, simples et objectifs.

Au R.-U., la stratégie adoptée par la FSA pour assumer ses responsabilités concernant l'éducation des consommateurs a été publiée sous le titre *Building financial capability in the UK* en 2003, et elle a été suivie par de longues consultations qui ont été amorcées avant que l'organisme soit officiellement créé en vertu d'une loi<sup>18</sup>. La stratégie établit sept priorités ou

---

<sup>18</sup> FSA, *Promoting public understanding of financial services: a strategy for consumer education*, novembre 1998.

projets, et chacun relève de la responsabilité d'un groupe de travail : les écoles, le milieu de travail, les emprunts, les jeunes adultes, les familles, le conseil et la retraite. La stratégie souligne le besoin de mener une enquête de référence pour déterminer l'état dans lequel se trouve la capacité financière actuellement au R.-U. (p. 10) et insiste sur l'importance de mesurer les progrès accomplis au regard des résultats énoncés. En 2006, trois ans après la publication de la stratégie, la FSA a diffusé les résultats de l'enquête de référence ainsi qu'un document d'accompagnement, intitulé *Financial Capability in the UK: Delivering change*, pour exposer dans les grandes lignes un programme consistant à répondre aux besoins des consommateurs vulnérables. L'année suivante, en 2007, HM Treasury a publié *Financial Capability, the Government's long-term approach*, un rapport de 60 pages qui présente officiellement le point de vue adopté par le gouvernement<sup>19</sup>. Cette approche met l'accent sur l'éducation financière dans les écoles pour que lorsqu'ils quittent l'école, les jeunes gens possèdent les compétences et la confiance voulues pour gérer leur propre argent, en fournissant aux adultes des conseils financiers génériques de qualité et en élaborant des programmes gouvernementaux pour venir en aide aux consommateurs vulnérables.

Aux É.-U., en 2006, la commission a publié *Taking ownership of the future, The National Strategy for Financial Literacy*, après la tenue de consultations publiques amorcées en août 2004. La stratégie nationale consiste en un examen de 130 pages des questions d'épargne (épargne générale, accession à la propriété, épargne-retraite, crédit et protection des consommateurs et des investisseurs), des questions liées à la littératie financière (les personnes non bancarisées, les populations multilingues et multiculturelles, et les programmes éducatifs en matière financière dans le système scolaire) et en l'évaluation des programmes et du besoin de coordination des programmes gouvernementaux. La stratégie prévoit un certain nombre d'invitations à passer à l'action et des mesures importantes doivent être prises d'ici le milieu de l'année 2007. Parmi les mesures préconisées, on peut mentionner des campagnes de sensibilisation du public et des conférences ou des tables rondes. Les mesures de sensibilisation – dont certaines entraîneraient l'utilisation du nouveau site Web – traitent de questions comme l'épargne, l'information pour les petites entreprises sur les questions liées à la retraite, l'amélioration des connaissances des consommateurs en matière de crédit et le vol d'identité. Les conférences ou les tables rondes s'adressent aux employeurs importants et traitent de l'épargne-retraite, des pratiques exemplaires concernant les services bancaires aux personnes non bancarisées, des sujets qui préoccupent tout particulièrement des collectivités données, et l'intégration de l'éducation financière aux programmes d'étude de base. Pour le Trésor américain et le Cooperative State Research, Education, and Extension Service, un engagement consiste à convoquer un symposium des chercheurs d'ici le 30 septembre 2007. Le symposium engendrera la tenue d'un sondage concernant les travaux de recherche actuellement menés sur l'éducation financière. Un autre engagement qu'il vaut la peine de mentionner et qui relève du Trésor américain consiste à organiser un sommet international sur l'éducation financière d'ici le 30 juin 2007.

---

<sup>19</sup> En 2005, le rapport *Thrifty Scots, Steps to improve financial literacy* abordait une situation semblable mais quelque peu unique à l'Écosse.



La fondation australienne n'a aucun document stratégique comparable. Les documents les plus pertinents sont le rapport du Consumer and Financial Literacy Taskforce et la politique électorale de 2004 du gouvernement, qui promettaient la création de la fondation. La version complète du rapport du groupe d'étude a été publiée en 2004 sous le titre *Australian Consumers and Money, Full Version. A Discussion Paper by the Consumer and Financial Literacy Taskforce.*

## **Sites Web créés**

Chacun des nouveaux organismes a créé un site Web visant à améliorer la littératie financière. Au R.-U., l'autorité compétente a créé le site « *Moneymadeclear* »; la commission américaine a créé le site « *my money* » et la fondation australienne, le site « *Understanding Money* ». Les adresses des sites Web en question sont données à l'annexe B.

En créant les sites, les trois pays soulignent l'importance de la littératie financière et tente, parfois de façon explicite, de créer des sources uniques de conseils fiables et impartiaux. Par exemple, « *Moneymadeclear* » a un bloc générique dans lequel on peut lire « *Impartial information from the FSA, the UK's financial watchdog. No selling. No jargon. Just the facts* ».

Deux approches très différentes ont été adoptées. Dans son site « *my money* », l'organisme américain coordonne les documents existants, alors que les sites « *Moneymadeclear* » et « *Understanding Money* » des organismes du R.-U. et de l'Australie présentent des documents originaux. Le site américain est organisé essentiellement par sujet contrairement aux sites de l'Australie et du R.-U. qui donnent accès à des documents à la fois selon l'étape de la vie et par sujet.

Le site Web américain fournit des liens permettant d'accéder aux documents préparés par d'autres organismes, qui traitent de questions financières et des marchés financiers, plutôt qu'à des documents originaux préparés par la commission elle-même. Les sites de l'Australie et du R.-U. fournissent très peu de liens. Par contre, ils contiennent ce qui semble être des documents originaux organisés par sujet et selon les étapes importantes de la vie.

Les différences d'approche donnent aux sites Web des apparences très différentes. Selon l'approche américaine, l'information a tendance à être passablement dense et axée sur les prestations gouvernementales. Par exemple, la rubrique « *Responding to life events* » donne accès à « *Marriage, Divorce and Name Changes* », qui aboutit à une courte page sur le site de la Social Security Administration, qui traite des exigences et des avantages du programme de sécurité sociale fédéral. Les approches du R.-U. et de l'Australie ont conduit à des sites et à des documents plus conviviaux. Réunis, les trois sites traitent d'un large éventail de sujets présentés de façon sommaire dans le tableau 1.

Le site du R.-U. offre des outils d'autoévaluation et des outils interactifs qui lui sont propres; il compte neuf outils traitant des hypothèques, de l'établissement d'un budget, de la constitution d'une famille, de l'endettement, des prêts, des assurances, des pensions, et présente un relevé de compte financier et des comparaisons de produits. On compare par exemple les pensions de retraite, les hypothèques, les comptes d'épargne, les pensions et divers instruments de placement.

Le site australien compte trois outils d'autoévaluation et interactifs : établissement d'un budget, prêts et relevé de compte financier. Le site américain semble n'avoir qu'un outil – un lien vers le ministère du Travail, qui fournit des estimateurs de pension (sécurité sociale) – bien que le site principal ait un jeu-questionnaire interactif qui présente 20 questions à choix multiples ou auxquelles on répond par oui ou non, accompagnées d'explications des réponses justes fausses. Le site américain semble être le seul site contenant de l'information qui s'adresse précisément aux enfants.

Certaines caractéristiques valent la peine d'être mentionnées. Le site australien contient de l'information sur les séminaires prévus par l'organisme. Il est facile de trouver une liste de tous les séminaires envisagés dans un État, organisés par sujet. Et surtout, le site prévoit des liens vers onze « séminaires en ligne » qui semblent être plutôt des programmes d'étude indépendants plutôt que des « séminaires » proprement dit. Dix d'entre eux traitent des actions et des placements.

Le site australien contient des documents s'adressant aux éducateurs ou aux formateurs, ou il fournit des liens permettant d'accéder à ce genre de documents. Premièrement, on y trouve un lien que peuvent utiliser les personnes qui s'intéressent aux documents et aux méthodes d'éducation pour les jeunes, les adultes, et aux méthodes de formation en milieu de travail. Deuxièmement, il permet aux éducateurs et aux formateurs de participer à un réseau et d'obtenir des nouvelles et des études de cas. Cette rubrique possède une sous-rubrique consacrée à l'élaboration des documents didactiques, qui précise clairement que la fondation a préparé des normes concernant la qualité des documents didactiques et élaboré une méthode d'évaluation des documents, avant qu'ils soient diffusés sur son site. Il s'agit de l'EEFLA - Essential Elements (for) Financial Literacy Assessment. Troisièmement, bien qu'elles soient diffusées sur un site Web distinct – peut-être en raison des questions de compétence semblables à celles du Canada en ce qui touche les questions d'éducation – il existe des lignes directrices concernant les programmes d'étude dans le domaine financier. Ces documents, réunis dans le *National Consumer and Financial Literacy Framework*, peuvent être consultés de façon interactive sur le site Web exploité par le Ministerial Council on Education, Employment, Training and Youth Affairs (MEETYA). Il semble être un excellent modèle, qui énonce des objectifs généraux et spécifiques (pour la connaissance et la compréhension, les compétences, l'esprit d'entreprise et la responsabilité) et ce, pour quatre niveaux du système scolaire correspondant aux grades 3, 5, 7 et 9 au Canada.

**Tableau 1. Sujets abordés dans les sites Web des trois pays**

<b>Sujet ou produit</b>	<b>R.-U.</b>	<b>É.-U.</b>	<b>Australie</b>
Établissement d'un budget		Oui	Oui
Impôts		Oui	
Comptes bancaires	Oui		
Crédit/cartes de crédit	Oui	Oui	Oui
Contrôle de la dette			Oui
Prêts	Oui		
Assurances	Oui		Oui
Invalidité		Oui	
Assurance santé		Oui	
Protection des consommateurs*	Oui	Oui	Oui
Obtention de conseils / Planification financière		Oui	Oui
Épargne	Oui	Oui	Oui
Placements	Oui	Oui	Oui
Achat d'un téléphone (cellulaire)			Oui
Commencer un emploi / un travail	Oui		Oui
Acheter une voiture			Oui
Quitter la maison familiale / Vivre de façon autonome	Oui		Oui
Nouveaux parents / Fonder une famille / Avoir des enfants	Oui	Oui	Oui
Familles et argent			Oui
Acheter / posséder une maison	Oui	Oui	
Hypothèques / Hypothèque inversée / Recharge hypothécaire	Oui		
Lancer une petite entreprise		Oui	
Éducation – Financer les études des enfants		Oui	
Éducation – Poursuivre des études / Financer des études		Oui	Oui
Perdre son partenaire			Oui
Perdre son emploi			Oui
Réaliser un gain fortuit			Oui
Retraite**	Oui	Oui	Oui
Planification / Arrangements funéraires	Oui	Oui	
<p>* La protection des consommateurs réunit les rubriques comme « protéger votre argent », « mises en garde » et « déposer une plainte ».</p> <p>** La retraite est traitée dans des rubriques comme « comment aborder la retraite », « pensions de retraite » et « pensions ».</p>			

Le langage est une autre caractéristique. Le site Web américain permet à l'utilisateur de choisir l'anglais ou l'espagnol. Le site australien est uniquement en anglais, mais il fournit de l'information sur la façon de communiquer avec la fondation pour obtenir des documents dans sept autres langues (arabe, chinois, grec, italien, coréen, espagnol et vietnamien). Aucun site n'est accessible aux aveugles, et aucun site ne fournit des liens évidents avec des études d'évaluation qui pourraient contenir des statistiques sur les sites ou les sondages auprès des utilisateurs.

L'utilisation des sites Web dans ces pays est peut-être en accord avec la constatation de SEDI (*Environmental Scan*, 9), à savoir que les produits en ligne sont de loin le format le plus couramment utilisé pour offrir des produits sur les programmes éducatifs en matière financière au Canada, 66 p. 100 d'entre eux étant offerts uniquement en ligne et 81 p. 100, en mode électronique. SEDI poursuit en faisant remarquer que la prestation en ligne peut présenter des problèmes d'accès pour les pauvres et les personnes qui vivent en milieu rural, les personnes à la capacité de lecture et d'écriture limitée ou ayant une « culture numérique » restreinte, et encore les personnes ayant certaines incapacités en matière de communication. Par ailleurs, SEDI remet en question la fiabilité des produits en ligne et la mesure dans laquelle l'absence d'une interaction humaine dans la prestation en ligne risque de limiter les possibilités d'établir la confiance.

## **Recherches, sondages et évaluations**

Aux examens de certains domaines de la littérature dont il est question ci-dessous, s'ajoutent des examens censés être plus complets. Bien qu'ils s'intéressent surtout à la littérature britannique, Coben et ses collègues ont effectué un examen utile (2005) de revues professionnelles, de publications érudites et de documents stratégiques. Récemment, Marcolin et Abraham ont entrepris d'examiner, de comparer et d'analyser des études menées en Australie, aux É.-U. et au R.-U. (« Financial Literacy Research: Current Literature and Future Opportunities », 2006) et de proposer de nouveaux domaines de recherche comme l'évaluation des stratégies visant à améliorer les connaissances financières de base, le lien entre diverses composantes de la littératie financière et le bien-être économique d'un pays, l'expérience la plus importante dans le cadre du perfectionnement des connaissances financières de base et les essais qui s'imposent pour établir des références de façon cohérente.

Le sommet international sur l'éducation financière et le symposium de recherche, auxquels il est fait allusion au point 4.3 qui précède, sont probablement la source d'abondantes mises à jour des recherches menées en milieu universitaire et dans le secteur public. Néanmoins, il reste que l'évaluation la plus approfondie est peut-être « l'enquête de référence », qui donne lieu à des repères au regard desquels les changements peuvent être évalués, et qui peuvent être analysés et dont les résultats peuvent être diffusés. En outre, on peut concevoir des évaluations pour des programmes distincts, qui peuvent servir à apporter des améliorations.

## Enquêtes de référence

Les renseignements de base peuvent provenir d'enquêtes générales menées auprès des consommateurs ou d'enquêtes conçues précisément pour aborder la question de la littératie financière. Elles peuvent être conçues et menées ou commandées par le gouvernement ou par le secteur privé. Elles peuvent porter sur toute la population, ou encore sur la population d'âge scolaire, ou la population adulte, et elles peuvent utiliser des mesures subjectives ou objectives ou encore une combinaison des deux. Selon les mesures subjectives, on demande aux répondants de procéder à une autoévaluation ou d'exprimer la façon dont ils perçoivent leur compréhension et leur connaissance des questions financières, et on leur pose des questions concernant leur attitude à l'égard des instruments financiers, des décisions, des renseignements et de leur réception. Les mesures objectives font appel à des tests portant sur la connaissance et la compréhension des termes financiers et sur la capacité des répondants à appliquer des concepts financiers à des situations données. Les gouvernements entreprennent régulièrement des sondages généraux. Le secteur financier commande parfois la tenue d'enquêtes générales, mais il est davantage porté à enquêter sur des questions précises.

Le rapport *Pour une meilleure éducation financière* de l'OCDE constitue une source d'information complète sur les enquêtes de référence. Selon l'étude (p. 44) « la moitié des pays de l'OCDE (15 pays) ont mené ou prévoient de mener des enquêtes de ce type » qui aideraient les décideurs à « identifier les compétences et connaissances financières qui font le plus défaut aux consommateurs et établir une base de référence qui permettra de mesurer l'efficacité des programmes de sensibilisation à la finance. ». L'OCDE signale que des résultats ont été diffusés dans 12 pays, mais qu'il peut s'agir de résultats d'enquêtes d'ordre général ou portant sur la littératie financière. Par exemple, le rapport fait état du sondage d'opinion mené au Japon sur l'actif et le passif des ménages et de l'enquête auprès des consommateurs sur les questions financières (p. 106).

Quoi qu'il en soit, l'OCDE a constaté que toutes les enquêtes révélaient un faible niveau de compréhension en matière financière, que cette compréhension était liée aux niveaux d'instruction et de revenu, que les répondants croyaient savoir plus qu'ils ne savent en réalité et que les consommateurs trouvaient que l'information financière était difficile à trouver et à comprendre.

Le rapport de l'OCDE porte sur le R.-U., les É.-U. et l'Australie, où des enquêtes ont été menées précisément sur la littératie financière. Aucune enquête du genre n'a eu lieu au Canada, bien qu'on soit actuellement en train d'en planifier une et qu'un questionnaire préparé à cette fin soit mis à l'essai<sup>20</sup>.

Le R.-U. et l'Australie<sup>21</sup> ont utilisé des mesures subjectives ou des mesures d'opinion auprès de la population adulte. Les É.-U. ont utilisé des mesures objectives auprès de la population ayant atteint la 12<sup>e</sup> année de scolarité. Au R.-U., en 2004, la FSA a commandé la tenue d'études auprès

---

<sup>20</sup> Stephen Arrowsmith, Jean Pignal et Gildas Kleim, *Planning report for a Canadian survey of financial capability*, Statistique Canada, novembre 2006 et échange de courriels avec Jean Pignal, 8 février 2007.

<sup>21</sup> *ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia*, rapport final.

de la population générale<sup>22</sup>, qui ont servi d'appui à une étude menée en 2006<sup>23</sup> en vue d'établir des repères au sein de la population dans son ensemble. L'enquête de référence devrait être menée de nouveau dans trois ou quatre ans<sup>24</sup>. L'étude de 2006 a constitué le fondement de travaux de recherche en milieu universitaire, comme ceux de Dixon, « Rethinking Financial Capability » et de Kempson & Atkinson, *Overstretched: People at Risk of Financial Difficulties*. Au R.-U., la FSA a aussi mené une enquête de référence pour déterminer les connaissances des étudiants, et les résultats ont été publiés en juin 2006 dans un rapport intitulé *Personal Finance Education in Schools: A Benchmark Survey*. Au cours du même mois, la FSA a souligné les changements qui s'imposaient; dans *Creating a Step Change in Schools*, la FSA a mis l'accent sur l'importance de rehausser le profil et le statut de l'éducation touchant les finances personnelles, de l'intégrer aux programmes d'études existants de façon à ne pas surcharger le système, et d'apporter un appui complet aux enseignants pour veiller à ce qu'ils aient la confiance et la compétence voulues pour dispenser cet enseignement.

En Australie, des enquêtes sur les connaissances financières des adultes ont été commandées par la ANZ Bank en 2003 et en 2005. Il s'agit des enquêtes les plus complètes menées à ce jour sur la littératie financière en Australie. Bien que le gouvernement australien ne joue aucun rôle en ce qui touche le financement des enquêtes, qui ne sont pas considérées comme des enquêtes du gouvernement, un représentant de l'Australian Securities and Investments Commission (ASIC, soit l'organisme de réglementation gouvernemental des services financiers pour la protection des consommateurs) a fait partie d'un comité directeur chargé de surveiller le déroulement du projet de 2005.

Depuis l'enquête menée pour ANZ en 2005, la Financial Literacy Foundation a été mise sur pied et chargée de mener une enquête nationale pour déterminer les connaissances financières des Australiens âgés de 12 à 75 ans. Le rapport devrait être publié au cours de la première moitié de 2007. L'étude s'appuie sur l'autoévaluation et elle est censée porter sur les facteurs qui incitent les personnes à améliorer leurs compétences et leur compréhension de la gestion de l'argent, ou les facteurs qui sont des obstacles. Comparativement à l'enquête menée pour ANZ, l'enquête de la fondation est de portée plus vaste (7 500 personnes); elle couvre une plage d'âges plus grande (de 12 à 75 ans) et elle fait appel à l'autoévaluation, tandis que l'enquête menée pour ANZ comprend également des tests objectifs visant à établir la littératie financière. Apparemment, cette enquête a été menée non pas pour répéter l'enquête menée pour ANZ, mais bien pour l'approfondir.

Le secteur privé a commandé de nombreuses enquêtes, dont certaines ont fait partie des documents examinés aux fins du projet. L'étude de Seidman menée en 2004 sur les ménages à revenu faible et moyen à Los Angeles en est un exemple.

---

<sup>22</sup> FSA, *Financial Capability: Consumers' views on developing their financial capabilities through schools and workplaces*, mai 2004.

<sup>23</sup> *Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline*.

<sup>24</sup> HM Treasury. *Financial Capability: the Government's long-term approach*, janvier 2007, p. 42.

## Évaluations

Braunstein et Welch ont fait remarquer (2002, p. 449) que si les programmes de formation pour l'acquisition des connaissances financières de base ont proliféré, la recherche visant à établir l'efficacité de la formation n'a pas suivi le rythme, et que les recherches objectives aboutissent généralement à la conclusion que la formation en matière financière donne certains résultats. O'Connell en est arrivé à une conclusion similaire et il a proposé un cadre pour améliorer les recherches sur le sujet (2006). L'OCDE a décelé une raison expliquant le manque de recherche, en faisant observer « qu'il est difficile et coûteux pour les pouvoirs publics de chercher à savoir si l'éducation financière a atteint ses objectifs, par exemple une sensibilisation accrue des consommateurs ou un changement de comportement. Tous les programmes n'ont donc pas été évalués » (*L'importance de l'éducation financière*, 2006, p. 5). L'OCDE a poursuivi en arrivant à la même conclusion que Braunstein : « ceux qui l'ont été se sont révélés efficaces ».

Néanmoins, un nombre important d'évaluations semblent avoir été menées. L'examen n'a pas permis de passer en revue les évaluations de façon exhaustive. Étant donné qu'une telle étude dépasse le cadre des ressources du projet mené, il est question ici des résumés qui ont été trouvés.

Des allusions aux évaluations sont faites dans divers documents d'origine non universitaire comme le témoignage de Bernanke devant un comité sénatorial (Federal Reserve Board, 2006, p. 1 et 4-5). Parmi les examens à teneur plus universitaire, notons l'article de Braunstein et Welch (2002), et les examens plus récents et plus approfondis menés par Dixon (*Rethinking Financial Capability*, 2006) et Lyons (« Are we making the grade? », 2007). Dixon consacre un chapitre à la recherche et à l'évaluation. Dixon fait remarquer dès le début (p. 69) qu'il y a une pénurie de données et d'analyses longitudinales systématiques rigoureuses prouvant ce qui fonctionne, même si au R.-U. un nombre important de projets pilotes et d'évaluations ont eu lieu et s'inscrivaient normalement dans le cadre de la conception et de la mise en œuvre de la plupart des initiatives importantes en matière de politique. Il examine environ 17 initiatives menées à l'échelle de la planète et qui ont fait l'objet d'une évaluation en bonne et due forme. Il se penche sur des approches qui mettent l'éducation sur la sellette et qui utilisent des mesures incitatives pour provoquer des changements de comportement, ainsi que sur des programmes et des produits conçus pour faciliter le changement de comportement (p. 69). Les évaluations des programmes éducatifs ne se limitent pas aux programmes scolaires, mais touchent également les programmes en vigueur en milieu de travail, au sein d'organisations bénévoles ainsi que les programmes de pairs. Une bonne partie de la recherche examinée est d'origine américaine. Dixon cite des preuves que l'éducation en matière financière dans les écoles peut provoquer un changement de comportement, que l'éducation en milieu de travail est une façon efficace de joindre de grands nombres et de provoquer un changement de comportement, et que le secteur bénévole et les réseaux de pairs peuvent avoir un effet important (p. 75) et exercer une influence puissante (p. 76) sur la prestation de l'éducation en matière financière.

L'observation de Dixon au sujet des projets pilotes et des évaluations au R.-U. explique la raison pour laquelle le site Web de la FSA fait fréquemment allusion à l'évaluation des projets pilotes portant sur des méthodes et des modes de prestation. Il n'a pas été possible de donner suite à toutes les références.

Lyons passe la littérature en revue dans le cadre de sa propre étude de l'évaluation efficace des programmes aux É.-U. Son intention est de renforcer la capacité d'évaluation plus efficace des programmes. Elle commence par dire que les évaluations font défaut en raison du fait que les personnes concernées par la littératie financière ne possèdent pas la capacité d'évaluation de base, ce qui signifie partiellement que les organismes n'ont pas le temps, ni l'argent, ni les compétences. Elle conclut en estimant nécessaire de proposer une boîte à outil d'évaluation électronique, qui comprendrait un guide d'évaluation et une base de données en ligne qui permettraient aux instructeurs ou aux organismes de mettre au point des moyens d'évaluation.

En outre, il y a des évaluations, comme la recherche active dont parlent Collard et ses collègues (*Tackling financial exclusion*, 2001), qui portent sur les essais faits pour mettre les services financiers et la littératie en matière financière à la portée de groupes spéciaux.

Par ailleurs, on commence à évaluer les documents préparés pour améliorer la littératie financière. On peut, à ce chapitre, mentionner le rapport de Diana Coben et de ses collègues (« Financial literacy education and Skills for Life », 2005) sur la prestation et l'homologation des services d'éducation financière en Angleterre. Il est d'autres exemples, notamment celui de John Barron, « Evaluating the Effectiveness of Credit Counseling » (2006) et de la Saint Paul Foundation, « Helping the Consumer Become a Better Financial Manager » (2003). Dans ce dernier cas, l'évaluation va plus loin car on examine la raison pour laquelle les consommateurs ont du mal à gérer l'endettement par carte de crédit et on propose des mesures pour aider les consommateurs. Parmi les mesures proposées, mentionnons l'apport de changements aux pratiques du secteur qui pourraient améliorer la compréhension des titulaires de cartes, des mesures d'intervention précoces et l'élaboration de mesures pour l'éducation et la sensibilisation du public. Michael Staten offre un autre contexte pour l'évaluation du crédit, dans son ouvrage « College Student Credit Card Usage » (2002), qui a fait partie des documents de base soumis à notre examen.

## Leçons tirées

L'expérience d'autres pays foisonne d'idées en matière de programmes qui pourraient être faciles à adapter au contexte canadien. Il pourrait s'agir de documents pour les écoles, de la liaison avec les consommateurs vulnérables, de l'offre de programmes aux adultes au sein de la collectivité et en milieu de travail, ou encore de la modification des procédures et/ou des règlements. Dans les paragraphes qui suivent, on tente de résumer des principes généraux ou des « leçons tirées ».

Les idées recensées dans d'autres pays inspirent d'importantes réflexions au Canada. Par exemple, le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce<sup>25</sup> a recommandé que le gouvernement fédéral « augmente les ressources financières de ses ministères et organismes afin qu'ils puissent mieux assumer leurs fonctions d'éducation et d'information des consommateurs, surtout en ce qui concerne le secteur des services financiers » et que « le gouvernement fédéral, en partenariat avec les ministères provinciaux et territoriaux de l'Éducation, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, les établissements d'enseignement, les

---

<sup>25</sup> *La protection des consommateurs dans le secteur des services financiers : une tâche inachevée*, juin 2006.



organismes de défense des consommateurs et d'autres intervenants, élabore un modèle de programme d'enseignement qui dispense une instruction sur toute la gamme des enjeux de consommation, y compris en matière financière » (p. 73). Le Comité a précisé que « dans l'élaboration du programme d'enseignement, il faudrait envisager de fournir une information et une instruction qui soient adaptées aux diverses circonstances et situations financières, puissent être données par une diversité d'établissements et d'organismes, puissent être comprises tout au long de la vie, depuis les premiers niveaux de l'enseignement primaire jusqu'à l'enseignement postsecondaire et au-delà ».

Le Comité sénatorial a également fait ressortir les besoins des consommateurs vulnérables (p. 70). À ce chapitre, SEDI a formulé des recommandations plus précises concernant les études et les mesures ultérieures (*Financial Capability, Learning from Canadian Communities*, septembre 2006 p. 21-22 et 29-30). Par exemple, SEDI propose des travaux de recherche sur la façon dont l'information est transmise aux consommateurs vulnérables, les facteurs qui touchent les salariés à faible revenu et la formation qui s'impose pour travailler avec eux, sur l'écart qui existe entre le besoin et la demande d'une part et entre la demande et la prestation d'autre part, et sur les recherches et les mesures concernant la création de partenariats et la coordination des efforts. SEDI souligne avec insistance le vide en fait de compétence au sein du secteur financier, en ce qui touche précisément les salariés à faible revenu (p. 21) et fait remarquer qu'il s'agit d'un manque de compréhension de conseils judicieux mais aussi d'une absence de personnel compétent pour fournir des conseils.

L'examen de l'expérience acquise par d'autres pays n'a pas permis de déceler une pratique concernant les préoccupations que SEDI a décelées en ce qui touche la liaison avec les consommateurs vulnérables.

## Principes et éléments de bonne pratique

Dans *Pour une meilleure éducation financière*, l'OCDE expose sept principes et 19 bonnes pratiques. On peut les considérer comme les leçons que l'OCDE a tirées de ses travaux de recherche, et ils ont été résumés de la façon suivante<sup>26</sup>:

1. Les pouvoirs publics et toutes les parties prenantes concernées devraient promouvoir une éducation financière non biaisée, équitable et coordonnée.
2. L'éducation financière devrait commencer à l'école primaire.
3. L'éducation financière doit s'inscrire dans les principes de bonne gouvernance des institutions financières pour favoriser la responsabilisation et la responsabilité.
4. Il conviendrait de faire une distinction claire entre l'éducation financière et les conseils à caractère commercial, et d'élaborer des codes de conduite à l'intention du personnel des institutions financières.

---

<sup>26</sup> Le résumé se trouve dans l'article de Donald Johnston, « Importance of Financial Literacy in the Global Economy », décembre 2005 et l'OCDE, « L'importance de l'éducation financière », 2006, p. 3. La version complète des principes et des bonnes pratiques se trouve dans le document intitulé *Les principes et les bonnes pratiques relatifs à la sensibilisation et l'éducation financières*, juillet 2005.

5. Les institutions financières devraient encourager leurs clients à lire et à comprendre l'information, en particulier lorsqu'il s'agit d'engagements à long terme ou de services financiers qui peuvent avoir des conséquences financières importantes; les clauses en petits caractères sont déconseillées.
6. Les programmes d'éducation financière devraient s'attacher en particulier à des aspects importants de la planification de la vie, comme l'épargne élémentaire, l'endettement, l'assurance ou les pensions.
7. Les programmes devraient tendre vers l'acquisition de capacités en matière financière, cibler des groupes particuliers et être « personnalisés » le cas échéant.
8. Les futurs retraités devraient être sensibilisés au besoin d'évaluer l'adéquation financière de leurs régimes actuels de pensions public et privé.
9. Il conviendrait de promouvoir des campagnes nationales, des sites Web spécifiques, des services d'information gratuits et des dispositifs d'alerte pour sensibiliser les consommateurs à des situations à haut risque (comme la fraude).

Les principes de l'OCDE s'adressent aux gouvernements nationaux, mais les É.-U. ont proposé des lignes directrices que tout gouvernement ou toute organisation peut utiliser pour orienter l'élaboration de nouveaux programmes ou renforcer les stratégies existantes en matière de programmes. Les huit éléments qui constituent un programme d'éducation financière couronné de succès et ont été mis au point par l'Office of Financial Education du Trésor américain (*Taking Ownership of the Future*, p. xiv) laissent à penser que les programmes qui donnent des résultats doivent être ciblés, adaptés aux publics visés, traduire un engagement pour l'information du public, établir des objectifs précis et viser des résultats qui peuvent être répétés.

*Mettre l'accent sur les principes généraux* – Mettre l'accent sur une ou plusieurs des quatre composantes de base essentielles à la sécurité financière : épargne de base, gestion du crédit, accession à la propriété et planification de la retraite.

- 1 *Adaptation au public cible* – Tenir compte du langage, de la culture, de l'âge et de l'expérience pour adapter le programme au public cible.
- 2 *Distribution locale* – Pour maximiser l'incidence, offrir le programme par l'intermédiaire d'un circuit de distribution local qui fait une utilisation efficace des ressources et des relations à l'échelle communautaire.
- 3 *Suivi des participants* – Assurer un suivi auprès des participants pour renforcer le message et veiller à ce que les participants puissent appliquer les compétences enseignées.
- 4 *Objectifs précis en matière de programme* – Établir des objectifs précis et utiliser des mesures du rendement pour suivre de près les progrès réalisés en vue d'atteindre les objectifs.
- 5 *Incidence démontrable* – Faire des essais, mener des sondages et utiliser d'autres méthodes d'évaluation objectives pour montrer l'incidence positive sur les attitudes des participants, leurs connaissances ou leur comportement pour prouver le bien-fondé des programmes. Les mesures du succès consisteraient à établir la mesure dans laquelle les participants ont accru leur épargne, ouvert des comptes bancaires, mis de l'argent de côté pour acheter une maison ou été admissibles à une hypothèque à des taux plus élevés que les non-participants.

- 6 *Adaptabilité* – Les programmes peuvent être aisément adaptés aux niveaux municipal, régional ou national.
- 7 *Fait pour durer* – Les programmes bénéficient d'un soutien financier continu, ont un fondement législatif ou sont intégrés à un programme d'enseignement établi.

Ces principes et ces éléments de bonne pratique sont des « leçons tirées » très importantes. En outre, les points qui suivent résument les constatations découlant de l'examen des travaux entrepris au R.-U., aux É.-U. et en Australie.

## **Organismes nationaux, stratégies et enquêtes de référence**

Chacun des trois pays visés par l'étude possède un organisme national, qui remplit un mandat clairement énoncé, est bien financé et doté en personnel. Le financement provient soit d'une aide directe du gouvernement, soit des fonds que l'organisme est en mesure d'obtenir auprès des institutions qu'il régit. Le personnel appartient à l'organisme ou provient d'ailleurs par l'intermédiaire d'une structure centrale de coordination.

Au R.-U. et aux É.-U., les stratégies nationales précisent clairement l'orientation que les organismes entendent prendre sur des fronts multiples, et les motifs de leur choix. Les stratégies – en particulier aux É.-U. – ont été largement fondées sur la coordination entre les organismes gouvernementaux. Bien que l'Australie n'ait pas de document stratégique comparable, la transparence de ses interventions porte à croire que le rapport du groupe d'étude et l'exposé de principe du parti au pouvoir fournissent une orientation suffisante.

Chacun des pays a mené des enquêtes qui portaient précisément sur la littératie financière. Ils ne se sont pas fiés à des sondages qui avaient été conçus à d'autres fins – des sondages dont on disait qu'ils n'étaient pas adaptés au gouvernement (Dixon, p. 30).

Les organismes ont énoncé très clairement et sans réserve les défis qu'ils doivent relever. Que ce soit voulu ou non, ces déclarations motiveront sans doute le personnel des organismes et les personnes qui travaillent pour des organisations connexes. Par exemple, au R.-U., le gouvernement a indiqué clairement<sup>27</sup> qu'il avait l'intention de voir à ce que les enfants et les jeunes aient accès à un programme cohérent et planifié d'enseignement sur les finances personnelles, pour que lorsqu'ils quittent l'école ils possèdent les compétences et l'assurance voulues pour bien gérer leur argent, (et à ce que les adultes) aient accès à des conseils financiers généraux de qualité pour les aider à s'intéresser aux questions financières et à prendre des décisions judicieuses concernant leur argent, et précisément pour venir en aide aux personnes les plus exposées aux conséquences des mauvaises décisions en matière financière.

---

<sup>27</sup> Annonce faite au R.-U., communiqué datant du 15 janvier 2007 sur le site du HM Treasury.

## Sites Web

Chaque organisme national visé par l'étude a utilisé des sites Web de façon remarquable et impressionnante pour organiser et diffuser des documents visant à promouvoir la littératie financière. Globalement, les résultats productifs qu'ont donnés le temps et l'argent investis dans une période relativement courte sont assez remarquables.

Il va sans dire que l'utilisation des sites Web par l'autorité compétente du R.-U., la commission américaine et la fondation australienne reflète la croissance exponentielle du Web ces dernières années, et son utilisation par les institutions financières pour offrir des produits<sup>28</sup>. La tendance est irréversible, et en fait il faut la favoriser car elle présente des avantages évidents.

Cela dit, l'utilisation du Web pour tout ce qui touche à la « littératie » présente des limites évidentes et importantes, et des mesures délibérées et bien définies doivent être prises à l'intention des personnes qui n'ont pas accès à Internet, soit parce qu'elles ne possèdent pas d'ordinateur, soit parce qu'elles n'ont pas la connexion Internet voulue, soit parce qu'elles ne possèdent pas la capacité de lecture et d'écriture requise. Plusieurs observateurs qui se sont penchés sur des questions liées à la littératie financière ont décelé ces limites<sup>29</sup> et ont mentionné tout particulièrement l'ACFC<sup>30</sup>. Les ressources consacrées au projet n'ont pas permis de faire plus que constater que ces limites préoccupent d'autres pays; les approches qu'ils ont adoptées en conséquence constitueraient un sujet pertinent dans le cadre d'une conférence ou d'une recherche distincte.

D'autres pays ont fait du Web l'outil de choix et ils sont à la recherche de moyens pour combler ses lacunes. Moyennant l'obtention des autorisations voulues, une telle démarche au Canada pourrait s'appuyer sur les meilleures idées déjà développées au R.-U., aux É.-U., en Australie et ailleurs. On pourrait adopter certaines idées pour l'organisation du site et allier l'utilisation de documents originaux comme au R.-U. et en Australie à des liens vers les documents existants que diffuse le site américain. Il conviendrait d'élaborer et de publier sur le site un ensemble clair de critères d'évaluation des documents auquel on pourrait accéder à partir d'autres sites, comme on le fait en Australie pour les ouvrages en milieu scolaire. Le projet n'a pas permis d'établir les critères généraux qui sont utilisés pour les sites examinés, mais on présente des facteurs comme le calendrier de révision ou le caractère d'actualité, la lisibilité ou le langage simple, et l'impartialité ou la tendance à la vente d'un produit ou service comme étant des critères importants.

---

<sup>28</sup> SEDI (2006, p. 9) a remarqué que les produits en ligne sur ces sites Web constituaient le format médiatique le plus couramment utilisé pour offrir des produits.

<sup>29</sup> Braunstein et Welch (p. 456) font remarquer au sujet de l'utilisation d'Internet à des fins éducatives, que l'utilité est limitée pour les consommateurs qui n'ont pas d'ordinateur, possèdent des compétences limitées en matière d'expression ou de lecture, ou ont besoin d'une expérience de formation davantage personnalisée.

<sup>30</sup> Jerry Buckland et Thibault Martin (« Fringe Banking in Winnipeg's North End », Ottawa : Centre canadien de politiques alternatives, mars 2005, p. 45) font remarquer que l'ACFC doit répondre aux besoins en matière d'éducation des résidents du centre-ville... et qu'il est peu probable que cela puisse se faire au moyen de la page Web de l'Agence.

Les gouvernements du Canada, les organisations nationales et le secteur privé ont déjà mené des travaux importants qui peuvent servir de base. Le site de l'ACFC est axé sur le secteur bancaire et il fournit une base excellente à laquelle on peut ajouter de nouveaux documents ou que l'on peut doter de liens à la façon américaine pour accéder à d'autres sites. La Fondation canadienne d'éducation économique (CFEE) a un site qui, comme son nom l'indique, est fortement axé sur l'éducation économique plutôt que sur la littérature financière.

Il y a également le réseau « Votreargent » géré par l'Association des banquiers canadiens (ABC) et formé d'organisations du milieu financier. Le site donne un bref aperçu d'un nombre restreint de sujets comme le système financier du Canada, gagner de l'argent, gérer, emprunter, protéger son argent et faire fructifier son argent. Pour chaque sujet, un lien est fourni pour accéder aux sites de partenaires; il s'agit soit d'organisations, soit de ministères et d'organismes fédéraux ou provinciaux<sup>31</sup>. Le réseau « Votreargent » a des limites. Les documents utiles sont trop chargés de textes sur chaque sujet abordé, ce qui peut avoir un effet dissuasif sur la plupart des jeunes. De plus, étant donné que tous les liens utilisés ont abouti à des sites généraux plutôt qu'à des documents qui traitent du sujet abordé, les utilisateurs auraient sans doute besoin de beaucoup de temps et de faire preuve de patience pour trouver les renseignements promis dans la déclaration sur le site, à savoir que chaque lien doit fournir aux jeunes gens une information financière en ligne qui soit neutre, instructive et objective. Le site est des plus utiles pour identifier les organisations et les ministères et organismes gouvernementaux qui s'occupent de questions d'argent et y accéder et, en ce sens, il est peut-être davantage comparable au site « my money » de la commission américaine.

---

<sup>31</sup> Une liste complète des partenaires donne une idée du nombre et de la diversité des organisations en jeu. Les titres (en caractères gras) sont ceux qui sont donnés sur le site. **Organisations :** Bourse de Montréal Inc., Association des banquiers canadiens (ABC), Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE), Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes Inc (ACCAP), Service de conciliation des assurances de personnes du Canada, Association canadienne des paiements (ACP), Conseil de Crédit du Canada, Centrale des caisses de crédit du Canada, Bureau d'assurance du Canada, Association Interac, Association des courtiers en valeurs mobilières du Canada, Association canadienne des courtiers de fonds mutuels, Caisse canadienne de dépôt de valeurs Limitée, Institut des fonds d'investissement du Canada, Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI), Groupe TSX. **Gouvernement fédéral :** Banque du Canada, Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC), Programme d'épargne-études du Canada, Placements Épargne Canada, Fondation canadienne des bourses d'étude du millénaire, Société d'hypothèques et de logement du Canada, Régime de pensions du Canada et Sécurité de la vieillesse, Agence du revenu du Canada, Programme canadien de prêts aux étudiants, Assurance-emploi, Agence de la consommation en matière financière du Canada, Bureau du surintendant des faillites Canada, Bureau du surintendant des institutions financières, Monnaie royale canadienne, Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD). **Gouvernements provinciaux :** Securities Commission of Newfoundland and Labrador, Prince Edward Island Securities Office, Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick, Nova Scotia Securities Commission, Régie des rentes du Québec, Autorité des marchés financiers (AMF), Commission des valeurs mobilières de l'Ontario, Investor Education Fund (Le Fonds a été créé par la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario et il est financé par les mesures de règlement prises par la Commission aux fins de l'application des lois de l'application des lois), Commission des valeurs mobilières du Manitoba (CVMM), Saskatchewan Financial Services Commission, Alberta Securities Commission, British Columbia Securities Commission, Nunavut Securities Registry, Northwest Territories Securities Registry, Registraire des valeurs mobilières du Yukon. **Membres honoraires :** ABC CANADA Fondation pour l'alphabétisation, Fondation canadienne d'éducation économique (FCEE), CBC's StreetCents, Le Conseil des consommateurs du Canada, Collège Frontière, Jeunes entreprises du Canada, Bureau de la consommation (Industrie Canada), Rescol (Industrie Canada), Social and Enterprise Development Innovations (SEDI).

## Modèle fondé sur le cycle de vie

Il ressort implicitement d'une bonne partie des travaux passés en revue – en particulier au R.-U. et en Australie – qu'on a largement eu recours à un modèle fondé sur le « cycle de vie » ou les « événements de la vie » pour orienter la réflexion sur les documents requis pour l'éducation en matière financière, élaborer des programmes et veiller à ce qu'ils intéressent le public. Les principaux éléments de la vie des gens reposent sur un modèle d'organisation ancien et puissant que les sociétés utilisent consciemment et inconsciemment, et il y a peu de doute qu'à mesure que les personnes abordent une nouvelle étape, elles ont une volonté accrue d'acquérir les connaissances requises pour exercer de nouvelles responsabilités. Chacune des étapes comporte des responsabilités financières et consisterait en ce qui suit : terminer des études secondaires et éventuellement poursuivre des études universitaires ou collégiales (et obtenir un prêt étudiant), obtenir un diplôme et un premier emploi, acheter une voiture, payer des impôts pour la première fois, se marier et divorcer, acheter une maison, avoir un enfant, avoir un enfant qui termine l'école secondaire et songe à poursuivre des études postsecondaires, et enfin envisager la retraite.

Ces perspectives importantes amènent les gens à investir dans l'accroissement de leurs compétences et connaissances. Il est important que les planificateurs en tirent profit au lieu d'attendre que les gens demandent de l'aide pour sortir d'une situation de crise financière.

## Approche intégrée

Dans les pays examinés, bien que la responsabilité de l'éducation financière incombe à un seul organisme central, il est admis que le succès exige que des mesures soient prises par de nombreux ministères et programmes gouvernementaux ainsi que la participation des secteurs privé et à but non lucratif. La littératie financière n'est pas vue comme la responsabilité d'un seul groupe, mais bien comme quelque chose qui exige la collaboration de nombreux groupes.

Par exemple, en Australie, le document stratégique qui a abouti à la création de la fondation souligne le besoin de faire participer le gouvernement, le monde des affaires, les collectivités et les groupes d'enseignement. (*A Stronger Economy, A Stronger Australia*, p. 8). Au R.-U., la stratégie favorise le recours à des leviers gouvernementaux et à une action à l'échelle gouvernementale (*Financial Capability: the Government's long-term approach*, p. 43 et 52). Une telle approche intégrée fait qu'il est possible d'ajuster ou de mettre en œuvre un large éventail de programmes gouvernementaux, et la stratégie expose dans les grandes lignes des idées réparties sous sept rubriques comme les enfants, les jeunes gens et les familles, et l'information aux parents. On fait fréquemment allusion aux travaux effectués par la BSA auprès des consommateurs peu scolarisés.

Au Canada, l'importance de la participation des employeurs a été soulignée dans la presse<sup>32</sup> et d'importants organismes ont au moins survolé la question. Dans sa « vision du secteur », le

---

<sup>32</sup> Coffee et Nares font remarquer que certains employeurs, en particulier ceux dont les employés sont syndiqués, organisent des séminaires sur la planification de la retraite à l'intention des employés. Ils peuvent faire plus en offrant des séances d'apprentissage en milieu de travail sur un large éventail de sujets financiers comme les assurances, la planification successorale, la préparation de la déclaration de revenu et la planification des études à l'intention des employés qui ont des enfants.

Groupe de travail MacKay souligne la nécessité du soutien du secteur et du gouvernement pour l'éducation des consommateurs<sup>33</sup>.

## Projets pilotes, consultations et coordination

Deux facettes de l'expérience du R.-U. sont la source de leçons sur lesquelles il faut insister. Premièrement, la FSA semble recourir largement à des projets pilotes et à des évaluations, et est fort bien disposée à l'égard des résultats, qu'ils soient couronnés de succès ou non. En fait, certains travaux de la FSA donnent l'impression qu'elle participe à des « recherches actives ». Au lieu d'attendre que des travaux de recherche importants aboutissent à des résultats définitifs, la FSA est allée de l'avant et mené des évaluations pour apporter des améliorations au fil du déroulement du projet. Dans cette même veine, le secteur privé et les organisations philanthropiques au R.-U. ont volontiers investi dans des projets pilotes et des évaluations<sup>34</sup>.

La tenue de consultations est une autre caractéristique un peu moins évidente toutefois des travaux de la FSA. Des consultations ont été amorcées avant que la FSA soit créée en vertu d'une loi, et les consultations se poursuivent parallèlement à l'élaboration de nouvelles politiques et de nouveaux programmes. Le processus suivi consiste en la publication d'un document de discussion, en une période et en un processus de rétroaction convenables et bien publicisés, et en la publication d'une conclusion, suivie par la mise en œuvre.

L'insistance mise par les É.-U. sur la coordination fait ressortir des documents offerts par d'autres ministères et organismes gouvernementaux. La commission américaine a créé un site Web qui est accessible au grand public et lui est utile, bien qu'il ne semble pas aussi attrayant que les sites du R.-U. et de l'Australie. Étant donné sa structure, il se pourrait qu'il soit plus accessible à d'autres publics cibles : des animateurs socio-éducatifs et des organismes à but non lucratif qui ont besoin de ressources. Quoi qu'il en soit, la leçon importante à tirer, c'est qu'une telle approche devrait aboutir assez rapidement à la réduction des coûts globaux, car elle permet plus facilement de repérer le double emploi et, partant, facilite l'établissement des lacunes et des chevauchements dans les documents utiles pour l'éducation en matière financière<sup>35</sup>.

## Conseils généraux

Il faut faire la distinction entre l'information/l'éducation et les conseils, et il peut parfois être difficile de savoir ce à quoi on fait allusion dans les documents des divers pays. À divers degrés, le R.-U., les É.-U. et l'Australie ont tous reconnu l'importance d'aller jusqu'à donner des conseils généraux, c'est-à-dire des conseils sans rapport avec la vente d'un produit ou d'un service<sup>36</sup>, des conseils qui sont personnalisés, mais déréglés<sup>37</sup> et qui :

tiennent compte de la situation financière du particulier, mais... ne se soldent pas par une recommandation concernant un produit. Les conseils généraux aident les particuliers à comprendre leur situation financière courante, les choix qui s'offrent à eux et la façon

<sup>33</sup> Groupe de travail MacKay, p. 76.

<sup>34</sup> Communication privée provenant de Jennifer Robson, SEDI.

<sup>35</sup> *Taking Ownership*, 7-8.

<sup>36</sup> Coffey et Nares, « Improving Canadians' financial literacy », *National Post*, 31 janvier 2007.

<sup>37</sup> Annonce au R.-U., communiqué du 15 janvier 2007 sur le site de HM treasury.

dont ils peuvent prendre des mesures pour répondre à leurs besoins. Il convient de faire la distinction entre des conseils généraux et des conseils en matière d'endettement, qui ne consistent en fait qu'à faciliter le règlement d'un problème de dette. (HM Treasury, *Financial Capability: the Government's long-term approach*, janvier 2007, p. 49).

Outre ses réalisations déjà importantes, en janvier 2007 le gouvernement du R.-U. a clairement signifié son intention d'accroître (considérablement) la prestation de conseils financiers généraux (HM Treasury, *Financial Capability: the Government's long-term approach*, p. 49). Au cours de ce même mois, le R.-U. a annoncé la création d'un groupe de travail qu'il chargerait d'effectuer des recherches et de concevoir un service national de conseils financiers généraux – en s'assurant que tout le monde, y compris les plus petits salariés, peut obtenir rapidement, facilement et simplement des conseils financiers de bonne qualité, et la mise sur pied d'un groupe interministériel chargé de coordonner le programme de travail du gouvernement...pour faire en sorte que les programmes gouvernementaux soient liés efficacement au nouveau service de conseils (communiqué du 15 janvier 2007 sur le site de HM Treasury). Le groupe doit rendre compte de son plan au gouvernement d'ici la fin de l'année.

Au Canada, bien que le besoin en matière de conseils généraux ait été soulevé, même dans la presse<sup>38</sup>, il semble que peu ait été fait pour y répondre.

## Ça commence à l'école

Les trois pays examinés semblent prendre sérieusement l'insistance mise par l'OCDE sur l'importance du système scolaire pour l'éducation financière.

Le site Web « Understanding Money » de l'Australie traduit une tentative concertée de soutenir les pédagogues en élaborant des programmes d'étude, en établissant des normes concernant la qualité des documents (EEFLA ou Essential Elements (for) Financial Literacy Assessment) et en adoptant des programmes-cadres (*National Consumer and Financial Literacy Framework*)<sup>39</sup>.

Dans le cadre de la politique du gouvernement du R.-U. consistant à faire en sorte que les élèves qui terminent leur programme d'études possèdent les compétences et l'assurance voulues pour bien gérer leur argent, la FSA a pris des mesures pour s'assurer que l'éducation financière fait désormais partie des programmes d'études nationaux de l'Angleterre et elle a fourni une formation et des documents aux enseignants. La FSA a également préparé des émissions de télévision à l'intention des enseignants et des élèves, et elle a mis ces émissions à leur disposition en ligne.

Aux É.-U., la stratégie de la commission (*Taking ownership of the future* ...) traite de l'éducation financière dans le milieu scolaire, et elle propose notamment des conférences ou des tables rondes sur l'intégration de l'éducation financière aux programmes scolaires de base; les réunions de la commission ont également porté sur la formation essentielle des enseignants<sup>40</sup>.

<sup>38</sup> Coffey et Nares (*op cit*) font remarquer que le secteur privé peut faire une bonne utilisation de son argent et de sa compétence en travaillant avec les éducateurs, les formateurs et des groupes bénévoles pour mettre davantage de renseignements et quelques conseils généraux... à la disposition des consommateurs, sans frais ou à peu de frais, en ligne, dans les médias et au sein de leurs collectivités.

<sup>39</sup> L'Australian Education Systems Officials Committee (AESOC) a adopté les lignes directrices.

<sup>40</sup> Le compte-rendu de la réunion de la commission américaine tenue le 22 septembre 2004 fait allusion (p. 17-18) au besoin de former les enseignants.



Au Canada, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières ont préparé le défi « Entraîne-toi à épargner » pour enseigner les compétences financières de base aux jeunes et aux jeunes adultes. On y trouve un « site de l'enseignant » qui permet d'accéder aux documents que les enseignants peuvent utiliser dans leur salle de classe; les documents disponibles portent sur l'argent, l'établissement d'un budget, l'épargne, l'investissement et les revenus et dépenses.

La responsabilité provinciale de l'éducation complique la question au Canada. L'ACFC peut travailler avec les organismes compétents pour renforcer et améliorer les documents que divers organismes nationaux ont déjà préparés à l'intention des enseignants dans les écoles ou comme documents de référence pour les étudiants. Cette démarche viserait notamment à s'assurer que certains documents sont mis à la disposition des enseignants et des élèves, à chaque niveau scolaire. Les améliorations consisteraient à créer un groupe consultatif réunissant des spécialistes et des concepteurs de programmes d'études pour que les documents soient de la meilleure qualité possible.

### **L'affaire de toute une vie**

Notre examen révèle clairement que des outils et des ressources ont été élaborés pour le compte d'organisations qui travaillent avec les jeunes adultes et que des approches de communication avec les enfants non scolarisés ont été mises à l'essai et que des changements ont été apportés en ce qui touche le langage, les points de déclic (essentiellement les loisirs), les médias utilisés et les façons de favoriser la collaboration entre les organisations indépendantes. Au R.-U., des documents didactiques ont été adaptés à l'éducation des adultes dans les domaines de la littératie, du langage ou de la numératie, et la BSA a entrepris des projets pour l'éducation en matière financière des adultes difficiles à joindre comme les chefs de famille monoparentale, les réfugiés et les demandeurs d'asile. En milieu de travail, la FSA est toujours occupée à élaborer les moyens de joindre de grands nombres d'employés des secteurs privé, public et à but non lucratif.

Ce sont là des exemples de l'élargissement de « l'approche intégrée » à laquelle il est fait allusion précédemment, et qui se traduit par l'élaboration de documents d'apprentissage correspondant à toutes les étapes de la vie. Il est facile de trouver des exemples témoignant de l'intégration de l'éducation financière à l'apprentissage en milieu de travail, et de la participation des employeurs et des syndicats. On constate également que des efforts particuliers sont faits pour joindre les consommateurs vulnérables.

### **Les consommateurs vulnérables et les services financiers parallèles**

Dans la documentation examinée, on insiste sur les personnes qui ne reçoivent pas de services bancaires ou qui reçoivent des services bancaires restreints et sur les institutions financières parallèles. On souligne la nécessité des services pour les personnes qui sont aux prises avec une capacité restreinte à lire et à écrire ou qui sont analphabètes. Des programmes visant à offrir des services à ces groupes et à les encourager à épargner ont été proposés et mis à l'essai<sup>41</sup>.

---

<sup>41</sup> Pour avoir une idée de l'utilisation de la technologie pour offrir des services aux personnes qui ne reçoivent pas de services bancaires, se reporter à la page 33 (et à l'article distinct qui commence à la page 43) de *Financial Access in the 21<sup>st</sup> Century*, Comptroller of the Currency, p. 2. Buckland et Thibeault font des recommandations à propos des centres-villes (p. 45).

Dans les ouvrages consultés, on affirme ou on laisse entendre que contrairement aux gens très instruits, il y a de fortes chances que les analphabètes reçoivent un nombre restreint de services bancaires, s'adressent à des institutions financières marginales et soient exposés à des pratiques non réglementées ou abusives, comme le montre le tableau 2. On a même dit qu'il serait possible d'utiliser les données sur la littératie pour concevoir un indicateur composite qui rendrait compte de la littératie financière<sup>42</sup>. On y déclare ou on y laisse entendre également que les personnes à revenu élevé n'ont pas besoin d'autant d'aide car ils sont en mesure de consulter des conseillers du secteur privé.

Il est de temps à autre admis que le secteur parallèle peut être légitime<sup>43</sup> et certains observateurs ont parlé des avantages qu'offre le secteur en question. Selon une source, jusqu'à relativement récemment, certains emprunteurs disposaient de peu de solutions de rechange par rapport à ce qu'on appelle aujourd'hui les institutions financières parallèles (Comptroller of the Currency, p. 2). Néanmoins, étant donné qu'on « manque apparemment de données statistiques solides sur les gens qui se tournent vers (les services financiers parallèles) » et étant donné que les recherches doivent se poursuivre, il a été recommandé d'effectuer « une étude complète des fournisseurs de services financiers parallèles, notamment des sociétés de prêt sur salaire » d'ici le 30 juin 2007 (Comité sénatorial des banques et du commerce, *La protection des consommateurs dans le secteur des services financiers : une tâche inachevée*, juin 2006, p. 97). Une étude de Statistique Canada publiée en avril 2007 fait état de recherches additionnelles, mais elle s'appuie sur des données d'enquête antérieures<sup>44</sup>.

**Tableau 2. Littératie et services financiers**

Niveau de littératie	Niveau élevé	Niveau faible	Analphabète
<b>Recours aux principales institutions financières</b>	Bancarisés	Peu de services bancaires	Pas de services bancaires
<b>Services offerts par :</b>	Des conseillers financiers moyennant des frais Les principales institutions financières	Prêts/services financiers marginaux Services bancaires/financiers parallèles Prêteurs/crédits prédateurs Solutions de rechange à coût élevé	
<b>Assujettis à</b>		Des pratiques non réglementées et abusives	

<sup>42</sup> Rapport du symposium 2005, p. 21. Scott Murray laisse entendre qu'il pourrait être possible d'élaborer un indicateur composite qui rendrait compte de la littératie financière, et s'appuierait sur des données concernant la littératie. On trouve une allusion similaire dans *Thrifty Scots?*, 2005, p. 9 : « *Financial literacy problems are strongly associated with basic literacy and numeracy difficulties, but are a result of other factors as well, including changing personal circumstances* ».

<sup>43</sup> Dans un rapport américain, on peut lire ce qui suit : « *we discussed whether, in fact, there even is a problem. ... there are thoughtful people around this table who would say this population is not really underserved, it is merely served differently* ». Voir *Financial Access in the 21<sup>st</sup> Century*, Comptroller of the Currency, p. 56.

<sup>44</sup> Wendy Pyper, « Les prêts sur salaire », *L'emploi et le revenu en perspective*, vol. 8, no 4, p. 5-13, Ottawa : Statistique Canada, avril 2007.

Néanmoins, l'hypothèse que les services financiers parallèles sont « prédateurs » et que leurs clients devraient être servis par des institutions classiques a fait beaucoup plus couler d'encre. Les ouvrages écrits sur la question traitent de la croissance et de la réglementation des services parallèles, des taux imposés, de la mesure dans laquelle ils contribuent au cycle de pauvreté et à l'intégration des immigrants, et des façons dont leurs clients pourraient être attirés par les institutions classiques, éventuellement au moyen de solutions de rechange compétitives<sup>45</sup>.

Du point de vue de la littératie financière, la grande question est celle de savoir si les particuliers ont l'information et les compétences requises pour prendre de bonnes décisions sur l'opportunité du recours à ces services. Les premières étapes consistent à s'assurer qu'il existe de bonnes sources de conseils et qu'elles sont utilisées par les personnes qui s'adressent maintenant aux services parallèles.

### **Consommateurs nantis**

Les recherches révèlent que la littératie financière est une question qui se pose à tous les niveaux de revenu. Les personnes âgées, qui possèdent des avoirs considérables par habitant, pourraient se heurter à des difficultés particulières face à la culture numérique et être aux prises avec des handicaps en matière de communication, et ne pas être au courant de l'évolution du marché. Tous les consommateurs nantis pourraient être la proie de « conseillers financiers prédateurs » qui ne voient que les frais et les ventes en jeu, au même titre que les Canadiens à faible revenu ont besoin d'être protégés contre les institutions financières marginales.

Selon des observations connexes faites dans *Pour une meilleure éducation financière* (p. 15) de l'OCDE, bien que la compréhension des questions financières soit liée aux niveaux d'instruction et de revenu, « des consommateurs ayant un niveau de formation élevé peuvent être aussi ignorants de la chose financière que des consommateurs moins bien formés et affichant des revenus plus faibles ».

Ce courant de pensée nous rappelle que les initiatives relatives à la littératie financière doivent viser tous les Canadiens, à tous les niveaux d'alphabétisation et de revenu. Comme pour tous les programmes, il s'agit de trouver les bons programmes et les bons mécanismes de prestation pour chaque groupe.

### **Acceptation, par le public, de l'importance de la littératie en matière financière**

Les meilleurs conseils généraux, présentés de la façon la plus attrayante possible, ne sont d'aucune utilité si on ignore leur existence et la nécessité impérieuse de les appliquer. L'OCDE fait remarquer qu'il est essentiel de « persuader les consommateurs qu'ils ont besoin d'une éducation financière », et qu'il faut « leur permettre d'y accéder » (*L'importance de l'éducation financière*, p. 5-6).

---

<sup>45</sup> Sheila Bair, *Low-Cost Payday Loans: Opportunities and Obstacles*, 2005.

C'est dans ce contexte que les documents examinés établissent le besoin d'une sensibilisation beaucoup plus grande aux bienfaits de l'application des conseils généraux (HM Treasury, *Financial Capability: the Government's long-term approach*, p. 49) et des efforts concertés sont faits en ce sens.

Comme pour la préparation des documents, le renforcement de la sensibilisation donne de meilleurs résultats lorsqu'une « approche intégrée » est adoptée. Au Canada, les ministères ont la possibilité de collaborer, pas seulement à la préparation des documents, mais aussi pour veiller à ce que l'importance du message soit transmise. Il existe des façons dont ces ministères peuvent travailler avec le monde des entreprises, les groupes communautaires et le milieu de l'enseignement.

La conscientisation est liée à l'éducation et à la protection des consommateurs. Il est très facile de constater le lien dans les ouvrages préparés par l'OCDE<sup>46</sup>; on commence par montrer que les consommateurs doivent être éduqués financièrement, puis on parle du niveau alarmant des connaissances en matière financière dont témoignent les études faites et des conséquences graves pour les personnes et les sociétés. Le lien entre l'éducation des consommateurs, la protection des consommateurs et la littératie financière est un thème implicite dans l'examen des documents d'autres pays. Par exemple, le document stratégique qui a abouti à la création de la fondation australienne associe les consommateurs et la littératie financière et indique clairement que la fondation a été créée comme un centre d'échange d'information concernant les consommateurs et la littératie financière du point de vue de l'éducation, et pour renforcer la capacité en ce qui touche les connaissances des consommateurs et la littératie en matière financière (*A Stronger Economy, A Stronger Australia*, p. 5).

## Mesures incitatives à l'épargne

Diverses tentatives ont été faites pour encourager les personnes à faible revenu à épargner. Bien que l'épargne puisse ne pas être considérée comme une question de connaissance financière, les efforts déployés à ce chapitre sont souvent liés à des efforts délibérés visant à améliorer les connaissances en matière financière. Aux É.-U., les comptes de perfectionnement individuel sont un exemple des efforts qui ont mobilisé l'attention. Au R.-U., il y a eu le projet d'accès à l'épargne qui visait à encourager l'épargne chez les personnes qui n'ont pas l'habitude d'épargner et à promouvoir (leur) participation au sein du secteur des services financiers classiques. Une évaluation finale du projet d'accès à l'épargne doit être publiée au printemps 2007 (HM Treasury, *Financial Capability: the Government's long-term approach*, janvier 2007).

La tentative faite pour encourager les particuliers à épargner ne s'arrête pas aux consommateurs vulnérables, mais vise toute la population, et elle consiste essentiellement en des politiques propices à l'épargne-retraite. Le R.-U. fait l'expérience de comptes personnels (HM Treasury, janvier 2007, p. 43) qui permettront à au moins dix millions de plus (de nouveaux épargnants pour leur retraite) d'épargner au moyen d'un régime de pension d'employeur transférable, qui offre une participation automatique à une pension, une contribution minimale de l'employeur de 3 p. 100 à l'échelle nationale, (sans aucune obligation) de faire des choix actifs. Étant donné que

---

<sup>46</sup> OCDE, « L'importance de l'éducation financière », 2006, p. 2

ces nouveaux comptes personnels auront des répercussions sur la demande d'information, l'approche à long terme donne aux particuliers la possibilité de recevoir de l'information pour justifier les décisions de se retirer du régime ou d'épargner davantage, choisir un fonds et savoir quand et comment toucher une pension.

Braunstein et Welch (2002, p. 448) laissent entendre que les employeurs qui offrent des régimes à cotisations déterminées doivent également offrir une formation en matière financière pour assurer la sécurité des employés en matière de retraite. On pourrait élargir le champ d'application d'une telle initiative en y faisant participer les syndicats et les institutions financières qui vendent des REER collectifs et immobilisés.

## **Échange de documents, méthodes et recherches**

Une bonne partie de l'expérience internationale semble directement applicable au Canada. De plus, il est probable que les documents préparés dans les pays visés par notre étude puissent être utilisés tels qu'ils se présentent ou adaptés. Les structures globales et détaillées des sites Web existants offrent des possibilités évidentes. Les outils interactifs que l'on trouve dans ces sites sont prometteurs. Les programmes d'étude mis au point pour les écoles et les documents préparés pour l'apprentissage en milieu de travail pourraient être adaptés. Le Canada pourrait aussi adopter les mesures que les pays ont pris pour renforcer la sensibilisation.

D'autres pays s'intéressent sans aucun doute à ce qui se fait ailleurs, et ils suivront l'évolution directement, comme le fait le Canada avec cet examen et comme l'a fait le R.-U. dans le cas de la Nouvelle-Zélande (Pensions Policy Institute, 2006), ou indirectement, par l'intermédiaire des travaux de recherche et des rapports de l'OCDE. Tout comme le Canada peut tirer des leçons des expériences faites par d'autres pays, les idées et les documents d'origine canadienne intéresseront d'autres pays. Les recherches comme celles entreprises pour le compte de l'ACFC pour déterminer l'orientation à donner aux documents destinés aux consommateurs peu scolarisés<sup>47</sup> seraient sans doute fort bien accueillies par d'autres pays. Les travaux menés par Statistique Canada dans le cadre d'une enquête de référence apporteront probablement des améliorations par rapport aux enquêtes qui ont été menées ailleurs. On a également laissé entendre que le Canada pourrait contribuer aux travaux en cours en Australie et aux É.-U. pour l'élaboration d'un cadre d'évaluation des programmes éducatifs en matière financière<sup>48</sup>.

Outre l'échange d'idées qui fait partie des conférences que l'ACFC et d'autres organismes décisionnaires canadiens parrainent et auxquelles ils participent, le Canada pourrait prendre des dispositions pour l'échange de documents entre les organismes qui ont été créés en Australie, au R.-U. et aux É.-U. Ce pourrait être aussi simple que l'échange de courriels avec les représentants de ces pays. On pourrait tenir des téléconférences ou des réunions en personne pour parler de l'échange de documents consacrés à des sujets précis. Et on pourrait créer des groupes de travail

---

<sup>47</sup> Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Projet de rapport : Qualitative Study: Less Literate Consumer's Reaction to Education Material on Banking, préparé pour l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Montréal, février 2004. 46 pages plus annexes d'une trentaine de pages.

<sup>48</sup> Discussion avec Susan Murray, commissaire adjointe par intérim, ACFC, 28 mars 2007.

qui visiteraient d'autres pays pour s'informer dans les détails des travaux menés ou des questions d'ordre technique que posent l'obtention ou l'adaptation de documents électroniques.

Le Canada pourrait également travailler avec les organismes d'autres pays pour encourager et soutenir des réseaux internationaux de recherche et développement. À cette fin, des groupes de politique et des centres d'études canadiens possédant la compétence voulue pourraient être invités à proposer des projets de recherche et développement. Par la suite, le Canada soutiendrait des projets choisis consistant à travailler avec ses homologues du R.-U., des É.-U. et de l'Australie, conformément à des calendriers clairement définis. Il conviendrait d'organiser des réunions de réseaux et des conférences de recherche. L'invitation à proposer des travaux pourrait être permanente, ou encore il s'agirait de solliciter des propositions dans des domaines précis, par exemple sur la nature des besoins en matière d'éducation financière à diverses étapes du cycle de vie, sur la façon d'attirer l'attention des personnes très occupées par leur emploi et des familles, ou l'évaluation du succès des programmes d'éducation financière. Alison O'Connell a déjà proposé un cadre d'évaluation de l'efficacité de l'éducation financière (O'Connell, 2006 : 22-23).

## Contexte canadien

Les approches adoptées par les pays à l'égard des questions concernant les finances personnelles peuvent dépendre de différences importantes comme la géographie, la population, la culture, la structure politique et le cadre de réglementation financière. Le Canada a des caractéristiques uniques qui influenceront sur les approches adoptées.

Le Canada est très décentralisé comparativement aux É.-U., au R.-U. et à l'Australie, et il compte treize provinces et territoires et possède un cadre de réglementation complexe qui englobe les administrations fédérale et provinciales ainsi que des organismes d'autoréglementation. Le Canada est aussi un pays immense, doté d'une population multiculturelle et de deux langues officielles. La concentration à la hausse que l'on observe dans les grandes villes et en banlieue autour des grandes villes ainsi que l'importance croissante des connexions Internet haute vitesse pour explorer de nombreux aspects de la vie quotidienne s'allient pour accroître les problèmes de communication qui ont toujours fait partie de la vie dans un pays aussi vaste que le Canada. De façon générale, les connexions haute vitesse qui conviennent le mieux aux échanges efficaces de toutes sortes en mode électronique, qu'il s'agisse de l'apprentissage ou des opérations financières, sont davantage offertes dans les grandes agglomérations.

La nature multiculturelle du Canada présente des problèmes particuliers au sens où certains concepts sous-jacents à la littératie financière sont liés à la culture. Bien que les buts sous-jacents – planifier, joindre les deux bouts – soient communs<sup>49</sup>, les cultures diffèrent sur la façon de voir le gouvernement, les banques, la planification, l'argent et son utilisation pour obtenir une sécurité financière, et l'accession à la propriété. Certaines cultures accordent une valeur plus grande au soutien des familles élargies qu'à l'épargne personnelle, et pour certaines personnes, les biens sont plus précieux lorsqu'ils servent à aider les parents, les frères et sœurs ou les cousins plutôt que pour se doter d'une sécurité personnelle. Vue sous un autre angle, la sécurité

---

<sup>49</sup> Communication privée de Jennifer Robson, SEDI.

personnelle vient du fait que la famille est à l'abri du danger et que les relations familiales sont maintenues<sup>50</sup>.

Les institutions financières, les associations industrielles, les organismes de réglementation des valeurs mobilières et les gouvernements du Canada sont des sources d'information pour le consommateur. Une partie de cette information traite de la protection contre la fraude ou du dépôt d'une plainte<sup>51</sup>; d'autres renseignements sont d'ordre plus général et ils visent à améliorer les connaissances financières. Par rapport à d'autres pays, le Canada est particulièrement unique en ce qui touche le nombre de gouvernements et d'organismes de réglementation en cause, et l'absence d'une autorité centrale. On semble s'entendre sur le fait que cette situation crée un problème, et des efforts ont été faits pour aborder un aspect ou un autre, mais aucune tentative concertée n'a été faite pour aborder le problème dans son ensemble soit par les gouvernements provinciaux en collaboration, soit par le gouvernement fédéral, des organismes de réglementation, le secteur financier ou l'un ou l'autre de ces organismes qui s'emploient à travailler avec d'autres.

Quelles que soient les mesures prises, elles doivent tenir compte des facteurs culturels, politiques et réglementaires. Certaines mesures importantes ont déjà été prises.

- Le Canada a un organisme fédéral, en l'occurrence l'ACFC.
- Le budget du gouvernement du Canada déposé en mars 2007 alloue 3 millions de dollars à l'ACFC sur deux ans, précisément pour lui permettre de mener des activités éducatives en matière financière.
- Une enquête visant à établir une base de référence canadienne en est à l'étape de l'essai<sup>52</sup>. Les résultats devraient permettre d'évaluer les besoins et de dresser des plans. Entre-temps, le Canada dispose d'un certain nombre d'enquêtes établies qui sont une excellente base pour faciliter la compréhension<sup>53</sup>. D'autres recherches fournissent quelques renseignements de référence<sup>54</sup>.

---

<sup>50</sup> Dans le contexte américain, *Taking Ownership of the Future* reconnaît l'importance des différences culturelles dans un chapitre qui traite des « Multilingual and multicultural populations ». L'importance des questions culturelles a été abordée dans des réunions tenues précédemment par la commission (Financial Literacy and Education Commission). « Financial Literacy and Education Commission Meeting », mercredi 22 septembre 2004, p. 15).

<sup>51</sup> Commission des valeurs mobilières de l'Ontario. *Un guide pour formuler des plaintes*. Toronto : CVMO, aucune date. 23 pages.

<sup>52</sup> L'article de Coffey et Nares paru dans le *National Post* le 31 janvier 2007 révèle clairement que l'intention du gouvernement du Canada d'investir dans la première enquête nationale jamais réalisée sur la question de la littératie financière est bien connue. L'article fait remarquer que l'enquête sera amorcée cette année et constituera une importante référence nationale pour évaluer la progression réalisée en tant que pays.

<sup>53</sup> Exemple récent : le document de Wendy Pyper sur « Les prêts sur salaire », qui s'appuie sur l'Enquête sur la sécurité financière de Statistique Canada. D'autres enquêtes fournissent un contexte ou ont porté sur des sujets précis liés à la capacité financière. Parmi les enquêtes contextuelles, on peut citer le Recensement, l'ESG, l'Enquête sur la dynamique du travail et du revenu (EDTR), l'Enquête sur la sécurité financière de 1999, l'Enquête sur les dépenses des ménages (EDM), l'Enquête sur le milieu de travail et les employés (EMTE) et l'Enquête sur les finances des consommateurs (EFC). Ces enquêtes, ainsi que d'autres, fournissent les données requises à des fins d'analyse par les intervenants qui souhaitent améliorer la capacité financière au Canada. Un numéro spécial de *L'emploi et le revenu en perspective* (juin 2005) comprend des articles qui portent sur le

- Divers organismes ont mené des travaux de recherche et préparé des rapports qui révèlent des enjeux et des solutions possibles<sup>55</sup>.
- Le Canada compte un certain nombre de sites Web qui constituent un fondement solide sur lequel établir une source centrale de conseils généraux en matière financière. Plus précisément, l'ACFC a son propre site, tout comme la Fondation canadienne d'éducation économique ainsi que le Réseau « Votreargent » géré par l'ABC.
- Le Canada dispose d'un petit réseau de fournisseurs de services éducatifs en matière financière qui pourraient accroître leurs capacités, si on leur donnait des ressources suffisantes.
- En règle générale, les programmes d'études des provinces pourraient prévoir des cours en matière financière.

L'expérience acquise récemment porte à croire que l'intérêt manifesté à l'égard de l'amélioration des connaissances financières au Canada est croissant et généralisé. En effet, il existe des organismes privés et à but non lucratif qui sont en mesure de travailler en partenariat avec les ministères et les organismes gouvernementaux qui ont signifié leur intérêt, de façon directe ou indirecte. Il s'agirait du ministère des Finances, d'Industrie Canada (Bureau de la consommation) et de RHDSC. En outre, le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce a fait des recommandations très favorables au regain d'attention devant être porté à la littératie financière<sup>56</sup>.

---

budget familial et les pensions. Dans l'un des articles, on peut lire « bon nombre de travailleurs n'ont pas une idée claire sur leur couverture en matière de retraite et confondent surtout les RPA et les REER collectifs ».

<sup>54</sup> En 2006, les ACVM ont publié *L'indice ACVM des investisseurs*, qui rend compte d'une enquête visant à déterminer la mesure dans laquelle les Canadiens investissent et possèdent les connaissances et les compétences requises pour investir convenablement. L'étude tentait d'analyser à des fins comparatives la compréhension de l'investissement par les Canadiens, leur expérience de la fraude en matière financière ainsi que leur sensibilisation aux organismes de réglementation des valeurs mobilières et leurs attentes à cet égard. Divers groupes du secteur ou des entreprises distinctes mènent leurs propres enquêtes sur des questions données, dont certaines font les grands titres de l'actualité. Les enquêtes annuelles sur les REER menées par la firme Ipsos Reid ont fait l'objet de divers reportages. Dans certains articles, l'enquête a été attribuée au mérite de RBC Groupe Financier (*Investment Executive*, 5 décembre 2005; RBC, 18 décembre 2006); dans d'autres articles, le mérite est attribué au Groupe BMO (BMO, 27 novembre et 11 décembre 2006). Desjardins Sécurité Financière a attribué un contrat à une autre firme pour faire enquête sur d'autres aspects des régimes de retraite des Canadiens (Desjardins, 9 novembre 2006). Les constatations des enquêtes menées peuvent être publiées par le secteur en cause (BMO, *The BMO Retirement Trends Study*). Ces enquêtes renforcent d'autres constatations, tout en abordant des sujets précis. Étant donné qu'elles sont menées par des entreprises, elles ne sont pas considérées comme « neutres ».

<sup>55</sup> En 2000, le Conseil des consommateurs du Canada a publié les résultats de son enquête menée auprès des personnes qui travaillent dans le secteur des services financiers canadien et dans des organismes du gouvernement ou des organismes de réglementation, dans un document intitulé *The Scorpion and the Frog*. Certaines évaluations de programmes donnés font allusion aux préoccupations des consommateurs et à leur connaissance des questions financières. Par exemple, Conseils et Vérification Canada fait allusion dans *Survey of Overhead Charges of RESP Promoters* aux questions de politique publique touchant la sensibilisation des consommateurs ainsi que l'équité et/ou la légalité des régimes en ce qui touche la transparence des règles qui régissent les transferts. Dans le rapport, on recommande d'évaluer la capacité des familles à faible revenu à comprendre les dispositions des REER.

<sup>56</sup> *La protection des consommateurs dans le secteur des services financiers : une tâche inachevée*, juin 2006.



## Un mot sur la Nouvelle-Zélande

Vers la fin du projet, nos travaux de recherche ont porté sur ce qui se fait en Nouvelle-Zélande. En 1995, ce pays a créé une commission, la **Retirement Commission**, un organisme d'État autonome qui aide les néo-Zélandais à préparer financièrement leur retraite. Les responsabilités de la commission sont les suivantes: sensibiliser davantage au besoin de planifier sa retraite; fournir des outils d'éducation sur la gestion et la planification financière; recueillir des résultats de recherche sur le comportement et les attitudes face à la planification de la retraite; fournir des renseignements qui facilitent l'élaboration de politiques nationales qui ont une incidence sur la retraite.

La commission semble assumer une responsabilité très complète en ce qui touche le respect des lois concernant la retraite. Toutefois, le travail de la commission porte sur la planification financière tout au long de la vie et comprend l'éducation financière dans les écoles, pendant les études postsecondaires et la vie active en tant qu'adulte. Le principal outil de communication de la commission est son site Web ([www.sorted.org.nz/](http://www.sorted.org.nz/)), qui est peut-être plus complet et qui contient davantage d'outils que ceux du R.-U., des É.-U. et de l'Australie. En 2006, le Pensions Policy Institute du R.-U. a publié dans sa revue des travaux de la commission sur la sensibilisation aux questions financières et les conseils financiers (Pensions Policy Institute, 2006), ce qui pourrait révéler l'importance du travail accompli à ce chapitre en Nouvelle-Zélande.

## Résumé et conclusions

La littératie en matière financière est l'affaire des Canadiens, quel que soit leur niveau de revenu, et revêt une importance suffisante pour mériter une plus grande attention. Le Canada a pris des mesures importantes au profit de la littératie financière, notamment en créant l'ACFC, en accordant des fonds à l'Agence pour lui permettre de remplir son mandat en matière d'éducation des consommateurs et il prévoit mener une enquête de référence. D'autres mesures pourraient être envisagées:

- le secteur financier, des associations nationales, les gouvernements provinciaux et le gouvernement fédéral pourraient s'employer à élaborer une stratégie nationale;
- dans le cadre de ce travail, le Canada pourrait établir un site Web national unique réunissant les meilleures idées qui ont déjà été développées au R.-U., aux É.-U., en Australie, en Nouvelle-Zélande et ailleurs;
- le Canada pourrait utiliser un modèle de cycle de vie pour l'élaboration et la présentation de renseignements généraux de qualité pouvant être utilisés sur le site et ailleurs;
- le Canada doit axer les ressources sur des programmes de sensibilisation et d'éducation du public pour s'assurer que les renseignements sont utilisés, en particulier par les clients de services parallèles.

Un engagement international fort aidera à s'assurer que le Canada reste au courant des importants travaux accomplis dans d'autres pays. Le Canada peut ne pas se limiter à participer aux conférences internationales importantes et aux conférences de recherche comme celles

prévues pour les É.-U. cette année, et adopter une approche proactive en ce qui touche les travaux menés à l'échelle internationale. Le Canada pourrait envisager :

- de créer des groupes d'étude qui mettraient l'accent sur des domaines précis de pratiques exemplaires d'autres pays. Les travaux pourraient porter sur le R.-U., les É.-U., l'Australie et la Nouvelle-Zélande, et couvrir des aspects comme les programmes scolaires, l'apprentissage en milieu de travail, la liaison avec les collectivités et les services aux consommateurs vulnérables;
- d'établir des relations avec ces pays pour s'informer sur les meilleures expériences faites, s'en inspirer et en tirer profit. Il s'agirait d'un échange de documents entre les organismes;
- de travailler avec les organismes d'autres pays pour encourager et soutenir les réseaux internationaux de recherche et développement.

Cet engagement peut être distinct et en sus des engagements susceptibles de découler des travaux réalisés avec l'OCDE. Aux termes de son mandat, l'ACFC peut prendre des mesures pour veiller à ce que le travail soit fait, soit par elle ou par des organisations compétentes.

Pour ce qui est de l'élaboration des documents didactiques, il faut noter que l'éducation est du ressort des provinces, mais l'ACFC a toujours la possibilité :

- d'aider à élaborer des modèles de programmes pour l'éducation en matière financière, pouvant être utilisés dans les écoles et en milieu de travail;
- de travailler avec les organismes compétents pour renforcer et améliorer les documents que divers organismes ont déjà préparés à l'intention des enseignants dans les écoles ou comme références pour les étudiants. Il s'agirait d'examiner les lacunes et les chevauchements pour mettre certains documents de qualité à la disposition à la fois des enseignants et des élèves à chaque niveau, et des adultes. On pourrait faire appel à des groupes consultatifs de spécialistes et de concepteurs de programmes éducatifs pour s'assurer que les documents sont de la meilleure qualité possible;
- l'ACFC pourrait aussi travailler avec des organisations d'enseignants et des facultés d'éducation pour améliorer la capacité des enseignants dans le domaine de l'éducation financière.

Et surtout, étant donné les conditions préalables, la littératie en matière financière est un objectif à long terme qui exige l'adoption d'une approche intégrée réunissant plusieurs programmes gouvernementaux.

## Références

- Adult Financial Literacy Advisory Group. 2000. *Report to the Secretary of State for Education and Employment*. London.
- ANZ *Response to Consumer and Financial Literacy Taskforce Discussion Paper: Australian Consumers and Money*. 2004 (July). Australia: ANZ.
- Apgar, William, Allegra Calder, and Gary Fauth. n.d. "New Roles Present Community Based Organizations with New Opportunities." Excerpt from *Credit, Capital and Communities: The Implications of the Changing Mortgage Banking Industry for Community Based Organizations*. Boston: Harvard University.
- Arrowsmith, Stephen, Jean Pignal, and Gildas Kleim. 2006. *Planning Report for a Canadian Survey of Financial Capability*. Ottawa: Statistics Canada.
- Atkinson, A., et al. 2006. *Levels of Financial Capability in the UK: Results of a Baseline Survey*. University of Bristol: Financial Services Authority and Personal Finance Research Centre.
- Australia. Consumer and Financial Literacy Taskforce. 2004a. *Australian Consumers and Money: Consumer Version. A Discussion Paper by the Consumer and Financial Literacy Taskforce*. Australia: Consumer and Financial Literacy Taskforce.
- Australia. Consumer and Financial Literacy Taskforce. 2004b. *Australian Consumers and Money: Full Version. A Discussion Paper by the Consumer and Financial Literacy Taskforce*. Australia: Consumer and Financial Literacy Taskforce.
- Australia. Consumer and Financial Literacy Taskforce. 2004c. *Preliminary Recommendations to Government*. Australia: Consumer and Financial Literacy Taskforce.
- Australia. Minister for Revenue. 2005. "Financial Literacy Forum to be held in Canberra." *News Release*, September 15.
- Australia. Ministerial Council on Education, Employment, Training and Youth Affairs. n.d. *National Consumer and Financial Literacy Framework*.
- Bair, Sheila. 2005. *Low-Cost Payday Loans: Opportunities and Obstacles. A Report by the Isenberg School of Management, University of Massachusetts*. Amherst: University of Massachusetts.
- "Bank costs may sting: 'Alternative' banking has price." 2005. *Red Deer Advocate*, August 15: 3.
- Barr-Telford, Lynn, François Nault, and Jean Pignal. 2003. *Building on Our Competencies: Canadian Results of the International Adult Literacy and Skills Survey*. Ottawa: Statistics Canada.

- Beauchesne, Eric. 2007. "Retirement readiness in doubt, report finds." *Ottawa Citizen*, February 7: B6.
- Bernanke, Ben S. 2006 (May 23). *Testimony of Chairman B. S. Bernanke before the Committee on Banking, Housing, and Urban Affairs of the United States Senate*. Washington: The Federal Reserve Board.
- Black, Julia. 2006. *Involving Consumers in Securities Regulation*. Research study commissioned by the Task Force to Modernize Securities Legislation in Canada.
- BMO Financial Group. 2005a. *The BMO Retirement Trends Study – Overview*.
- BMO Financial Group. 2005b. "Boomers Agree with Ontario Government – Retirement Not Triggered by Age; 73 Per Cent Plan to Work Past 65, Says BMO Survey." *News Release 556* (Dec 11). Toronto: BMO Group.
- BMO Financial Group. 2005c. "70 Per Cent of Boomers Not Sure They'll Be Ready for Retirement, But Most Will Do What It Takes to Get There." *News Release 562* (Nov 27). Toronto: BMO Group.
- Braunstein, Sandra, and Carolyn Welch. 2002. "Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy." *Federal Reserve Bulletin* (November): 445-457. Washington.
- Buckland, Jerry, and Thibault Martin. 2005. *Fringe Banking in Winnipeg's North End*. Ottawa: Canadian Centre for Policy Alternatives.
- Buckland, Jerry. 2005. *Barriers and Opportunities to Financial Inclusion: Theories and Evidence from a Winnipeg Study*. Presentation to "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005.
- Buckland, Jerry. 2005. "Visa payment solution with unbanked data." E-mail exchange with Jim Callon. July 13-27.
- Bythell, Ann. 2002. *Promoting Consumer Education Through Complaint Handling*. Presentation to the "OSC Investor Education Conference." April 22, 2002. Toronto: Financial Services Commission of Ontario.
- Cakebread, Caroline. 2006. *Investor Education in Canada: Towards a Better Framework*. Research study commissioned by the Task Force to Modernize Securities Legislation in Canada.
- Callon, Jim. 2005. "Outreach program." E-mail to Susan Murray. January 12.
- Canada. Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce. 2006. *Consumer Protection in the Financial Services Sector: The Unfinished Agenda*. Report of the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce. Ottawa.

- Canadian Association of Community Financial Service Providers / L'association canadienne des fournisseurs de services financiers communautaires. n.d. *Code de Déontologie des Meilleures Pratiques de Gestion*.
- Canadian Bankers Association. 2004. *Planning for Retirement*. Toronto: Canadian Bankers Association.
- Canadian Bankers Association and the Canadian Foundation for Economic Education. 1997. *Survey of Canadians' Economic and Financial Understanding*. Toronto.
- Canadian Foundation for Economic Education. 2004. *Newcomers to Canada DayPlanner*. Canadian Foundation for Economic Education.
- Canadian Foundation for Economic Education. n.d. "Biographical Notes on Gary Rabbior." No source.
- Canadian Payday Loan Association. 2005. *Code of Best Business Practices*.
- Canadian Securities Administrators. 2006. *CSA Investor Index*. Toronto: Innovative Research Group.
- Canadians and Their Money: 2005. A National Symposium on Financial Capability*. Symposium program. Ottawa. June 9-10, 2005.
- Canadians and Their Money: 2005. Overcoming Barriers to Financial Inclusion. Food for Thought*. Apparently prepared for "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability. Ottawa. June 9-10, 2005. No source.
- "Canadians underestimate high cost of payday loans." 2005. *Times Colonist* (Victoria), August 17.
- Cashion, J. P. 1989. *A Blueprint for Fairness. Report of the Committee on Fair Dealing in Consumer Savings and Investments*. Edmonton.
- Chawla, Raj K. 2005. *Spenders and Savers, 1982-2001*. Presentation to "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005.
- Clavet, Geneviève. 2005. "RRSP Maximization, the Maximizer: A Certain Kind of Person." Presentation to "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005.
- Clayton Research. 2005. *Clayton Housing Report* Vol. XIV, No. 12 (June). Toronto: Clayton Research.
- Clementi, Sir David. 2004. *Financial Education*. Remarks to the "OECD Forum on Financial Education." May 12, 2004.

- Coben, Diana, Maraget Dawes, and Nirmala Lee. 2005. *Financial Literacy Education and Skills for Life*. London: National Research and Development Centre for Adult Literacy and Numeracy.
- Coffey, Charles, and Peter Nares. 2007. "Improving Canadians' Financial Literacy," *National Post*, January 31. Retrieved from [www.Canada.com](http://www.Canada.com).
- Collard, Sharon, and Elaine Kempson. n.d. "Levels of Financial Capability in the UK." *Public Money and Management* Vol. 27, No. 1: 29-36.
- Collard, Sharon, Elaine Kempson, and Claire Whyley. 2001. *Tackling Financial Exclusion: An Area-Based Approach*. Bristol: The Policy Press.
- Commonwealth Business Council and VISA. 2004. *Payment Solutions for Modernizing Economies*.
- Comptroller of the Currency. 1997. *Financial Access in the 21st Century*. Washington: US Department of the Treasury, Administrator of National Banks.
- Comptroller of the Currency. 2005. "Payroll Cards: An Innovative Product for Reaching the Unbanked and Underbanked." *Insights*. Washington: US Department of the Treasury, Administrator of National Banks.
- Consulting and Audit Canada. 2004. *Survey of Overhead Charges of RESP Promoters: Preliminary Analysis*. Prepared for Canada Education Savings Grant Program, HRSDC. Ottawa: Consulting and Audit Canada.
- Consumer Information and Education Committee. 2006. *Results of Survey on Consumer Information and Education*. Presentation to the "Joint Forum of Financial Market Regulators." Banff, Alberta. September 27, 2006.
- "Court rules against payday loan companies." 2005. *Times Colonist* (Victoria), March 31.
- Crawford, Denise Voigt. 2002. *The Importance of Financial Literacy and Education in America*. Testimony before the Committee on Banking, Housing, and Urban Affairs, US Senate, February 6, 2002. As reprinted in program of the "Ontario Securities Commission's Investor Education Conference." April 22, 2002.
- Currie, Bill. (Deloitte & Touche). 2005. *Financial Sector Involvement in Financial Capability*. Presentation to "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005.
- Davis, Christopher G., and Janet Mantler. 2004. *The Consequences of Financial Stress for Individuals, Families, and Society*. Ottawa: Centre for Research on Stress, Coping and Well-Being, Department of Psychology, Carleton University.

- Department for International Development (DFID). 2004. *The Importance of Financial Sector Development for Growth and Poverty Reduction*. Policy Division Working Paper. London: DFID.
- Department of Work and Pensions (UK). *Personal Accounts: A New Way to Save*. UK.
- Depta, Kirsten. 2007. Various e-mails, February. Canberra, Australia: Financial Literacy Foundation.
- Desjardins Financial Security. 2006. “Desjardins Financial Security survey reveals Canadians waiting too long to start planning for retirement.” *News Release*, November 9. Levis: Desjardins Financial Security.
- Desjardins Financial Security. 2006. “Desjardins Financial Security survey reveals Canadians waiting too long to start planning for retirement.” *News Release*, November 27. Levis: Desjardins Financial Security.
- Dixon, Mike. 2006. *Rethinking Financial Capability: Lessons from Economic Psychology and Behavioural Finance*. London: Institute for Public Policy Research.
- EKOS Research Associates Inc. 2001. *Canadians’ Knowledge and Awareness of Financial Products, Services and Institutions*. FCAC Survey: Final Report. Ottawa: EKOS.
- EKOS Research Associates Inc. 2004. *Year Five Evaluation of the National Initiatives to Combat Money Laundering and Interim Evaluation of Measures to Combat Terrorist Financing*. Final Report. Ottawa: EKOS.
- Ernst & Young. 2004. *Payday Loans in Canada*., Prepared for the Canadian Association of Community Financial Service Providers. Ernst & Young.
- Ernst & Young Tax Policy Services Group. 2004. *The Cost of Providing Payday Loans in Canada*. From the Executive Summary of a report prepared for the Canadian Association of Community Financial Service Providers.
- European Conference of Experts. 2005. *Improving Financial Literacy as a Way to Prevent Overindebtedness*. Salzburg. June 2005.
- FCAC (Financial Consumer Agency of Canada). 2004. *Draft Report: Qualitative Study: Less Literate Consumers’ Reaction to Education Material on Banking*. Prepared for FCAC. Montreal.
- Financial Advocacy and Problem Solving Program. An Illustration*. n.d. Apparently prepared for “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005. No source.

- Financial Literacy and Education Commission. 2004. Minutes of Meeting of September 22, 2004. Washington: Financial Literacy and Education Commission.
- Financial Literacy and Education Commission. 2006. *Taking Ownership of the Future: The National Strategy for Financial Literacy, 2006*. Washington: Financial Literacy and Education Commission.
- Financial Literacy Foundation. n.d.(a). *Essential Elements Financial Literacy Assessment*. Australia: Financial Literacy Foundation.
- Financial Literacy Foundation. n.d.(b). *Financial Literacy Foundation*. A set of 14 slides. Australia: Financial Literacy Foundation.
- Frank's Calculation of His Effective Tax Rate*. n.d. Apparently prepared for "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005. No source.
- FSA (Financial Services Authority). 1998. *Promoting Public Understanding of Financial Services: A Strategy for Consumer Education*. Consultation Paper 15. United Kingdom: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2003a. *Building Financial Capability in the UK*. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2003b. *Towards a National Strategy for Financial Capability*. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2004a. *Building Financial Capability in the UK*. United Kingdom: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). Paul Hunter. 2004b. *Financial Capability: Consumers' Views on Developing Their Financial Capabilities through Schools and Workplaces*. Consumer Research 27. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2004c. *Treating Customers Fairly – Progress and Next Steps*. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2005. *Measuring Financial Capability*. An exploratory study prepared for the FSA by Personal Finance Research Centre, University of Bristol. Consumer Research 37. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2006a. *Creating a Step Change in Schools*. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2006b. *Financial Capability in the UK: Delivering Change*. London: FSA.



- FSA (Financial Services Authority). 2006c. *Financial Capability in the UK: Establishing a Baseline*.
- FSA (Financial Services Authority). 2006d. *Personal Finance Education in Schools: A UK Benchmark Study*. Prepared for the FSA by the National Centre for Social Research. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). 2006e. *The Responsibilities of Providers and Distributors for the Fair Treatment of Customers*. Discussion Paper 06/4. London: FSA.
- FSA (Financial Services Authority). n.d. *Adult Financial Capability Framework*. United Kingdom: FSA.
- Grant, Tavia. 2007. "Payday loans linked to the poor." *The Globe and Mail*, April 20.
- Hilgert, Marianne A., Jeanne M. Hogarth, and Sondra G. Beverly. 2003. "Household Financial Management: The Connection between Knowledge and Behavior." *Federal Reserve Bulletin* (July): 309-325.
- Hind, Gill. 2005. *Developing Financial Capability*. Presentation to "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005.
- HM Treasury. 2007. *Financial Capability: the Government's Long-term Approach*. London: HM Treasury.
- Hogarth, Jeanne M. 2005. *Patterns of Financial Behaviours as Evidence of Financial Capability*. Presentation to "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005.
- Human Resources and Skills Development Canada. 2005. *From Homelessness to Self-Sufficiency, Overcoming Barriers to Financial Inclusion*. Presentation to "Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability." Ottawa. June 9-10, 2005.
- IDA (Investment Dealers Association of Canada). n.d. *Canada Steps Up*. No source.
- Institute for Public Policy Research. 2006. "Compulsory financial education pays dividends in later years." *Press Release* (concerning Mike Dixon's *Rethinking Financial Capability*), June 14.
- International Monetary Fund. 2004. *Canada: Selected Issues*. IMF Country Report No. 04/60. Washington: International Monetary Fund.
- Investment Executive. 2005. "Poll finds shift in attitudes about retirement." *Investment Executive: Canada's Newspaper for Financial Advisors*, December 5.

- Johnson, Elizabeth, and Margaret S. Sherraden. 2006. *From Financial Literacy to Financial Capability among Youth*. Working Paper 06-11. Washington: Center for Social Development, Washington University.
- Johnston, Betty, and Terry Maguire. 2005. *Adult Numeracy: Policy and Practice in Global Context of Lifelong Learning*. Retrieved February 14, 2007, from <http://www.staff.vu.edu.au/alnarc/revamp/publications/05bettyjohns.pdf>
- Johnston, The Hon. Donald J. 2005. *Importance of Financial Literacy in the Global Economy*. Keynote address to the “Financial Education Summit.” Kuala Lumpur. December 12, 2005.
- Kempson, Elaine, and Adele Atkinson. 2006. *Overstretched: People at Risk of Financial Difficulties*. Secondary analysis of the baseline survey published earlier in 2006. Bristol: University of Bristol, Personal Finance Research Centre.
- Kerton, Bob. 2005. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- Kirkey, Sharon. 2007. “Most Canadians lack skills to read pill bottle.” *Ottawa Citizen*, January 29. Retrieved from [www.Canada.com](http://www.Canada.com).
- Knight, Bill. 2005. *Notes for Opening Remark*. Presentation to “Canadians and their Money: A National Symposium.” Ottawa. June 9-10, 2005. Ottawa: Financial Consumer Agency of Canada.
- Lachance, Marie J., Pierre Beaudoin, and Jean Robitaille. 2006. “Quebec Young Adults' Use of and Knowledge of Credit.” *International Journal of Consumer Studies* Vol. 30, No. 4: 347–359.
- La Fondation canadienne d'éducation économique. n.d. *Tous les Canadiens devraient avoir une chance équitable de bâtir un avenir économique réussi*. Toronto: La Fondation canadienne d'éducation économique.
- Larsen, Louise, and Donna Alary. 2005. *Evaluation of Future Foundations – Individual Development Accounts Program of MCC BC*. Vancouver.
- Laws, Norman. n.d. *Statutory Interest Rate Ceilings: International Comparisons*. Appendix 3(b). Newcastle: Source not documented, but appears to be from a study available at [www.church-poverty.org.uk](http://www.church-poverty.org.uk).
- Lefebvre, Sophie. 2005. *Saving for Post-Secondary Education*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.

- Liberal Party of Australia. 2004. *A Stronger Economy, A Stronger Australia*. Australia: The Howard Government Election 2004 Policy.
- Lott, Sue. 2005. *Overcoming Barriers to Financial Inclusion: Lessons from the Payday Loan Sector*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- Lyons, Angela C., et al. 2006. “Are We Making the Grade? A National Overview of Financial Education and Program Evaluation.” *Journal of Consumer Affairs* (December).
- MacKay. 1998. *Task Force on the Future of Canada's Financial Services Sector. Report of the Task Force: Change Challenge Opportunity*. Ottawa.
- Marcolin, S., and A. Abraham. 2006. *Financial Literacy Research: Current Literature and Future Opportunities*. University of Wollongong, Faculty of Commerce – Papers.
- McCormick, Jim, Mike Chapman, and Deirdre Elrick. 2005. *Thrifty Scots? Steps to Improve Financial Literacy*. Edinburgh: The Scottish Foundation.
- McLellan, Wendy. 2005a. “Payday loans ‘a costly way to go.’” *The Province*, August 16.
- McLellan, Wendy. 2005b. “Survey highlights pitfalls of payday loan outlets.” *Calgary Herald*, August 17.
- Messy, Flore-Ann. 2007. E-mail communication to Larry Orton. February 22, 2007.
- Murray, Scott. 2005. *Canadians and Their Money: What We Know About Financial Capability from the Adult Literacy and Life Skills (ALL), International Adult Literacy (IALS) and PISA Surveys*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- O’Connell, Alison. 2007. *Measuring the Effectiveness of Financial Education*. Discussion Paper prepared for the Retirement Commission for a seminar to be held April 19, 2007. Accessed \_\_\_\_\_ at [http://www.retirement.org.nz/files/Measuring\\_effectiveness\\_of\\_financial\\_education\\_OConnell\\_published\\_April07.pdf](http://www.retirement.org.nz/files/Measuring_effectiveness_of_financial_education_OConnell_published_April07.pdf)
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2005a. *Draft Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. DAF/CMF (2005)13. Paris: OECD.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2005b. *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. OECD.

- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2005c. *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. Announcement of publication and outline of publication. OECD website.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2005d. *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. Recommendation of the Council*. Paris: OECD.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2005e. *Thirty Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Paris: OECD.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2006a. G8 International Conference on Improving Financial Literacy. November 29-30, 2006.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2006b. “The Importance of Financial Education.” *OECD Observer*, July 2006.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2006c. OECD Conference on Financial Education. September 21-22, 2006.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development). 2007. *OECD’s Financial Education Project*. Pp. 223-228. Retrieved February 5, 2007.
- Office of Financial Education. 2004. *Treasury Financial Education Messenger* Vol. 1, No. 1 (Winter). Washington: Office of Financial Education, Department of the Treasury.
- Ohana, M. George. 2005. *Présentation sommaire du projet \$savoir en banque, étude de case Montréal*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- Ontario Securities Commission. 2002. Investor Education Conference. Toronto. April 22, 2002.
- Ontario Securities Commission. n.d. *A Step-by-Step Guide to Making a Complaint*. Toronto: Ontario Securities Commission.
- Pensions Policy Institute. 2006. *Lessons from New Zealand’s Retirement Commission for UK Policy on Financial Awareness and Advice*. London: Pensions Policy Institute.
- Pignal, Jean. 2007. E-mail exchange. February 8, 2007.
- Poon, Preston. 2005. *The Guaranteed Income Supplement (GIS)*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.

- PRI (Policy Research Initiative). 2004. *Financial Capability and Poverty Discussion Paper*. Prepared by Social and Enterprise Development Innovations for the PRI Project “New Approaches for Addressing Poverty and Exclusion.” Ottawa: PRI.
- PRI (Policy Research Initiative). 2005. *Why Financial Capability Matters, Synthesis Report* Prepared by Social and Enterprise Development Innovations for the PRI Project “New Approaches for Addressing Poverty and Exclusion.” Report on “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa, June 9-10, 2005.
- Pyper, Wendy. 2007. “Payday Loans.” *Perspectives on Labour and Income* Vol. 8, No. 4 (April): 5-13.
- Rabbior, Gary. 2002. *Money and Youth*. Toronto: Canadian Foundation for Economic Education.
- Radatz, Clark G. 2004. “Regulation of Payday Loan Providers.” *Wisconsin Briefs*, from the Legislative Reference Bureau. Brief 04-9. May 2004.
- Raven, Francis. 2005 (May 25). *Financial Literacy: A Basic Skill for Social Mobility*. EDC Centre for Media & Community. Retrieved February 14, 2007.
- RBC Financial Group. 2006. “Live for today, save for tomorrow – RBC poll shows Canadians can have it all, with a little planning.” December 18, 2006.
- RBC Financial Group. n.d. *Straight Talk about Financial Fraud*.
- Reimer, Brendan. n.d. “Is There An Alternative to Fringe Banking?” *Makingwaves* Vol. 15, No. 2: 5-10.
- Robson-Haddow, Jennifer, and Sam Ladner. 2005. *Asset-Based Approaches to Settlement Services in Canada: A Discussion Paper*. Toronto: Social and Enterprise Development Innovations.
- Roy Morgan Research. 2003. *ANZ Survey of Adult Financial Literacy in Australia: Final Report*. Australia: Roy Morgan Research.
- Rupert, Jake. 2005. “Payday lenders agree they need to be regulated.” *Ottawa Citizen*. March 31.
- The Saint Paul Foundation. 2003. *Credit Card Debt: Helping the Consumer Become a Better Financial Manager. Phase Two Report of the Committee Exploring Responsible Selling and Use of Credit Cards within Vulnerable Populations*. St. Paul, Minnesota: The Saint Paul Foundation.
- Saunders, Sallie, Maureen Cleary, and Betty Johnston. n.d. “What about Financial Literacy? A Research Project of the Australian Nonprofit Governance and Management Centre.” *Literacy Link, Newsletter of the Australian Council for Adult Literacy*, Vol. 22, No. 4.

- Schellenberg, Grant. 2005. Presentation on retirement savings to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- SEDI (Social and Enterprise Development Innovations). 2006a. *Environmental Scan of the Supply of Financial Capability Information, Education and Advice in Canada*. Ottawa: SEDI.
- SEDI (Social and Enterprise Development Innovations). 2006b. *Results of Survey on Consumer Information and Education*. Presentation to the “Joint Forum of Financial Market Regulators, Consumer Information and Education Committee.” Banff. September 27, 2006. [This appears to be a presentation on the survey that resulted in SEDI’s *Environmental Scan of the Supply of Financial Capability Information, Education and Advice in Canada*.]
- SEDI (Social and Enterprise Development Innovations) and St. Christopher House. 2006. *Financial Capability: Learning from Canadian Communities. Research Paper*. SEDI and St. Christopher House.
- Seidman, Ellen, Moez Hababou, and Jennifer Kramer. n.d. *A Financial Services Survey of Low- and Moderate-Income Households*.
- Shafir, E. 2005. *Financial Decisions and Policy: A Behavioural Perspective*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- Shillington, Richard. 2005. “Financial Capacity – Implications for Individuals.” Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- Smith, Barbara. 2005. *OECD's Financial Education Project: Improving Financial Literacy and Capability*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- “Some customers underestimate cost of payday loans.” 2005. *National Post*, August 17.
- St. Christopher House. 2004. *Financial Advocacy and Problem-Solving Program (FAPS), Annual Report: January 2003 to January 23, 2004*. Toronto: St. Christopher House.
- Stanford, Jim. 2007. “The looming crack in your nest egg.” *The Globe and Mail*, April 13.
- Stapleton, John. n.d. “Connecting Public Policy with Frontline Experience.” *Ideas that Matter* Vol. 3, No. 2: 39-42.
- Staten, Michael E., and John M. Barron. 2002. *College Student Credit Card Usage*. Credit Research Center. Working Paper 65. Washington: Georgetown University.

- Staten, Michael E., and John M. Barron. 2006. *Evaluating the Effectiveness of Credit Counseling. Phase One: The Impact of Delivery Channels for Credit Counseling Services*. Washington: No publisher.
- Statistics Canada. 2005a. *Income in Canada, 2003*. Ottawa: Statistics Canada.
- Statistics Canada. 2005b. *Perspectives on Labour and Income*. Special edition (June).
- Statistics Canada. 2005c. “Study: Urban and provincial income disparities.” *The Daily*, June 21.
- Status of Payday Loans Legislation and Regulation in U.S. States. Appendix 3*. 2004. [Source not documented, but appears to have originated with National Conference of State Legislatures, June 4, 2004, and then included in a study available at [www.church-poverty.org.uk](http://www.church-poverty.org.uk).]
- “Understanding money: Financial Literacy Foundation launched to help all Australians.” 2005. *News Release*, June 6. Australia: Minister for Revenue.
- Vosko, Leah, Cynthia Cranford, and Nancy Zukewich. 2003. “Precarious Jobs? A New Typology of Employment.” *Perspectives* Vol. 4, No. 10 (October): 16-26. Statistics Canada.
- Weinstein, Ed. n.d. E-mail to Susan Murray.
- Whitelaw, R. A. 2005. Letter to Bill Knight, Commissioner, Financial Consumer Agency of Canada, September 2.
- Whitelaw, R.A., and Norman J. K. Bishop. n.d. *Submission to the Senate Standing Committee on Banking, Trade and Commerce respecting Bill S-19. An Act to Amend the Criminal Code (criminal interest rate)*. Canadian Association of Community Financial Service Providers.
- Williams, Terri. 2005. *Investor Education: The Key to Success*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- Worrall, P. 2005. *Financial Literacy and Financial Capability*. Presentation to “Canadians and Their Money: A National Symposium on Financial Capability.” Ottawa. June 9-10, 2005.
- Yudelman, David. 2001. *The Scorpion and the Frog: A Consumer View of Canadian Financial Services and Ways to Transform Them*. Report prepared for the Consumers Council of Canada for presentation to the Office of Consumer Affairs, Industry Canada. Toronto: CSB Communications.





## Annexe A. Abréviations

<b>Généraux</b>	
SFP	Services financiers parallèles
DD	Dépôt direct
TEF	Transfert(s) électronique(s) de fonds
TEF	Transferts électroniques de fonds
CPI	Compte de perfectionnement individuel
CFI	Conseiller financier indépendant
OICV	Organisation internationale des commissions de valeurs
ISFS	Institute for Socio-Financial Studies
MCC	Comité central mennonite
OCDE	Organisation de coopération et de développement économiques
PLAIN	Plain Language Association International
<b>Australie</b>	
ASIC	Australian Securities and Investments Commission
AESOC	Australian Education Systems Officials Committee
FLF	Financial Literacy Foundation
MCEETYA	Ministerial Council on Education, Employment, Training and Youth Affairs
<b>Canada</b>	
ACEF	Association coopérative d'économie familiale
AFSC	Alternative Financial Services Coalition
CACFS	Association canadienne des fournisseurs de services financiers communautaires (maintenant ACPS)
ACOR	Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite
ACIR	Association canadienne des individus retraités
ABC	Association des banquiers canadiens
CCC	<i>Conseil des consommateurs du Canada</i>
SCEE	Subvention canadienne pour l'épargne-études
CFCS	Canadian Financial Capability Survey
FCEE	Fondation canadienne d'éducation économique (l'équivalent du NEFE aux États-Unis)
FCFI	Fondation canadienne pour la formation des investisseurs
OSFC	Ombudsman des services financiers canadiens
BEC	Bon d'études canadien
ACPS	<u>Association canadienne des prêteurs sur salaire</u> (anciennement ACFSFC)
CUSP	Community Undertaking Social Policy

PAE	Paiement d'aide aux études
REE	Régime d'épargne-études
FACEF	Fédération des Acef du Québec (FACEF) (1993)
FAPS	Financial Advocacy and Problem-Solving Program
ACFC	Agence de la consommation en matière financière du Canada
CSFO	Commission des services financiers de l'Ontario
SRG	Supplément de revenu garanti
ESG	Enquête sociale générale
RHDSC	Ressources humaines et développement social Canada
ACCOVAM	Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières
ILA	Independent Living Account
PEAI	Programme d'établissement et d'adaptation des immigrants
\$avoirenbanque	Projet de démonstration national de l'ACCOVAM financé par RHDSC
CRIF	Compte de retraite avec immobilisation des fonds
RFG	Ratio des frais de gestion
PNE	Prestation nationale pour enfants
NECRC	North End Community Renewal Corporation (à Winnipeg)
SV	Sécurité de la vieillesse
RELO	Régime d'épargne-logement de l'Ontario
CVMO	<i>Commission des valeurs mobilières de l'Ontario</i>
CDIP	Centre pour la défense de l'intérêt public
GDRP	Groupe de données pour la recherche sur les politiques
REEE	Régime enregistré d'épargne-études
RPA	Régime de pension agréé
REER	Régime enregistré d'épargne-retraite
SEDI	Social and Enterprise Development Innovations
SEED	Appuyer la création d'emploi et le développement économique (à Winnipeg)
	Enquête sur la sécurité financière
EDTR	Enquête sur la dynamique du travail et du revenu
SRSA	Société de recherche sociale appliquée
WIRA	Winnipeg Inner city Research Alliance
<b>Royaume-Uni</b>	
ABCUL	Association of British Credit Unions
AdFLAG	Adult Financial Literacy Advisory Group
BSA	Basic Skills Agency

CAB	Citizens Advice Bureaux
DWP	Department for Work and Pensions
FSA	Financial Services Authority
NACAB	National Association of Citizens Advice Bureaux
NPSS	National Pension Savings Scheme
PFRC	Personal Finance Research Centre
<b>États-Unis</b>	
401K	An employer established pension plan named after a section of the US federal tax code.
ACORN	Association of Community Organizations for Reform Now
ADD	American Dream Demonstration
CSD	Centre for Social Development
CSREES	Cooperative State Research, Education, and Extension Service
ESA	Education Savings Account
FACT (Act)	Fair and Accurate Credit Transaction Act
HHS	(Department of) Health and Human Services
IPPR	Institute of Public Policy Research
ISED	Institute for Social and Economic Development
NBER	National Bureau of Economic Research
NCEE	National Council on Economic Education
NEFE	National Endowment for Financial Education (compare CFEE).
OCC	Office of the Comptroller of the Currency
OFE	Office of Financial Education (US Treasury Department)
ORR	Office of Refugee Resettlement
SSRN	Social Sciences Research Network
CEDTAP	Community Economic Development Technical Assistance Program
SFR	Seuil de faible revenu



## Annexe B. Principaux sites Web

### Australie

[www.understandingmoney.gov.au](http://www.understandingmoney.gov.au)

Site Web « Understanding Money » de la Financial Literacy Foundation.

[www.mceetya.edu.au/mceetya/default.asp?id=14429](http://www.mceetya.edu.au/mceetya/default.asp?id=14429)

Le site National Financial Literacy Framework présente des programmes éducatifs en versions imprimée et interactive. La fondation australienne n'a pas publié de stratégie.

[www.cftaskforce.treasury.gov.au/content/discussion.asp?NavID=4](http://www.cftaskforce.treasury.gov.au/content/discussion.asp?NavID=4)

Les éléments les plus pertinents sont le rapport du Consumer and Financial Literacy Taskforce, affiché sur le site Web du Treasury Department, et la politique électorale 2004 du gouvernement, au moyen de laquelle a été annoncé l'établissement de la fondation.

[www.liberal.org.au/2004\\_policy/Super\\_for\\_All\\_and\\_Understanding\\_Money\\_merged.pdf](http://www.liberal.org.au/2004_policy/Super_for_All_and_Understanding_Money_merged.pdf)

### Nouvelle-Zélande

[www.retirement.org.nz/](http://www.retirement.org.nz/)

Site principal de la commission néo-zélandaise (Retirement Commission).

[www.sorted.org.nz/](http://www.sorted.org.nz/)

La Retirement Commission de la Nouvelle-Zélande tient « sorted », un site complet qui présente des documents et des outils bien organisés, pour différents âges (jeunes enfants aux retraités) et étapes de la vie.

### Canada

[www.fcac-acfc.gc.ca/fra/default.asp](http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/default.asp)

Agence de la consommation en matière financière du Canada

[www.cfee.org/](http://www.cfee.org/)

Fondation canadienne de l'éducation économique

[www.yourmoney.cba.ca/fr/index.cfm](http://www.yourmoney.cba.ca/fr/index.cfm)

Questions d'argent, géré par l'ABC

[www.ida.ca](http://www.ida.ca)

Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières

[www.entrainetoiaepargner.ca/fr/](http://www.entrainetoiaepargner.ca/fr/)

L'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM) offre un lien vers « Entraîne-toi à épargner », géré par l'Institut canadien des valeurs mobilières et conçu pour enseigner les connaissances de base en matière financière aux jeunes gens et aux jeunes adultes. On y trouve un « Site de l'enseignant » qui permet de consulter les ouvrages dont les enseignants peuvent se servir dans leurs salles de classe.

[www.kidscansave.gc.ca](http://www.kidscansave.gc.ca)

Site en cours d'établissement.

[http://chp-pcs.gc.ca/CHP/index\\_f.jsp](http://chp-pcs.gc.ca/CHP/index_f.jsp)

Portail canadien sur la santé

### Royaume-Uni

[www.fsa.gov.uk/](http://www.fsa.gov.uk/)

Site Web de la Financial Services Authority

[www.moneymadeclear.fsa.gov.uk/](http://www.moneymadeclear.fsa.gov.uk/)

Site de la Financial Services Authority : « Money Made Clear »

[www.basic-skills.co.uk/site/page.php?cms=8](http://www.basic-skills.co.uk/site/page.php?cms=8)

The Basic Skills Agency's Adult Financial Capability

&p=1402

[www.resolutionfoundation.org/](http://www.resolutionfoundation.org/)

### **États-Unis**

[www.mymoney.gov/default.shtml](http://www.mymoney.gov/default.shtml)

[www.jumpstart.org/](http://www.jumpstart.org/)

### **International**

[www.plainlanguagenetwork.org/](http://www.plainlanguagenetwork.org/)

### **Framework**

Le Personal Finance Education Group est un organisme de bienfaisance qui se consacre à l'éducation, créé en 2000 pour aider les jeunes gens à acquérir de la confiance, des compétences et des connaissances en matière financière.

Site Web de la Resolution Foundation. La fondation est une organisation de recherche et de politique indépendante qui s'intéresse à la façon dont les particuliers à revenu faible et modéré s'en sortent au sein de l'économie de bien-être mixte que nous connaissons aujourd'hui.

Financial Literacy and Education Commission

Jumpstart Coalition

Plain Language Association International

## Nos appuis financiers

### Ce projet a été financé par :

- Agence de la consommation en matière financière du Canada

### Dons :

BCE Inc.

Groupe SNC-Lavallin inc.

Power Corporation du Canada

Les membres du conseil d'administration, du comité de la Campagne et de l'équipe de gestion  
Plusieurs abonnés du *e-network* et des amis des RCRPP

### Financement de projets

#### *Entreprises :*

Les Associés de recherche EKOS inc.

AstraZeneca Canada Inc.

Banque CIBC

Bell Canada

Compagnies Loblaw ltée

Fondation Max Bell

Home Depot Canada

#### *Ministères, organismes et commissions du gouvernement fédéral :*

Agence de santé publique du Canada

Bureau du Conseil privé

Centre de recherches pour le développement international

Citoyenneté et Immigration Canada

Comité consultatif sur le déséquilibre fiscal du Conseil de la fédération

Conseil canadien de la santé

Développement social Canada

Industrie Canada

Ministère du Patrimoine canadien

Musée canadien de la guerre

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Ressources humaines et Développement social Canada

Santé Canada

***Gouvernements provinciaux :***

Alberta

- Alberta Education
- Alberta Human Resources and Employment

Ontario

- Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
- Ministère de l'Éducation
- Ministère du Travail

Saskatchewan

- Saskatchewan Health
- Saskatchewan Labour

***Fondations :***

The Bertelsmann Foundation  
Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire  
Fondation Pierre Elliott Trudeau  
Fondation RBC  
Fondation Roaster's  
J.W. McConnell Family Foundation  
Vancouver Foundation  
Walter & Duncan Gordon Fondation  
The Wilson Foundation

***Associations et autres organismes :***

Association des infirmières et infirmiers du Canada  
Association médicale canadienne  
Centre d'excellence pour les enfants et les adolescents ayant des besoins spéciaux  
Centre patronal et syndical du Canada  
Conseil canadien sur l'apprentissage  
Congrès du travail du Canada  
Imagine Canada  
Organisation de coopération et de développement économiques  
Programme de recherche sur l'équilibre sain  
Social and Enterprise Development Innovations  
Université de l'Alberta  
Université de Toronto  
Ville de Calgary  
Ville d'Ottawa





Canadian Policy Research Networks – Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques

214 – 151 Slater Street, Ottawa, ON K1P 5H3

☎ 613-567-7500 – 📠 613-567-7640 – 🌐 [www.cprn.org](http://www.cprn.org)