

26 août 2022

Envoyé par courriel à : Consultation@fcac.gc.ca

Laboratoire de la finance comportementale
Agence de la consommation en
matière financière du Canada 427,
avenue Laurier Ouest, 6e étage,
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Objet : Commentaires sur l'ébauche du plan de mesure pour la stratégie nationale pour la littératie financière 2021–2026

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) est heureux de présenter ses commentaires à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada au sujet de son ébauche du plan de mesure pour la stratégie nationale pour la littératie financière 2021–2026.

L'OSBI est un organisme national indépendant et sans but lucratif qui aide les consommateurs et plus de 1 500 banques, coopératives d'épargne et entreprises des secteurs des services financiers partout au Canada à régler leurs différends et à diminuer le nombre de ces conflits, et ce, dans les deux langues officielles. Nous offrons ces services depuis plus de 25 ans.

Nous travaillons en collaboration avec les organismes de réglementation, le secteur et des groupes de consommateurs pour garantir que les plaintes relatives aux services des Canadiens sont traitées de manière juste et impartiale. Nous offrons également aux intervenants nos connaissances et notre expertise sur les tendances en matière de plaintes et offrons des ressources aux entreprises et aux consommateurs pour prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent. Les défis et les difficultés en matière de littératie financière sont au centre de bon nombre de ces conversations, et l'importance de la littératie financière comme fondement de la résilience et du bien-être financiers des Canadiens ne saurait être sous-estimée.

Nous saluons le fait que l'ACFC reconnaît explicitement que l'amélioration de la résilience et du bien être financiers des Canadiens ainsi que de leur littératie financière est un objectif qui sera atteint au moyen d'une collaboration entre tous les participants du secteur des services financiers du Canada et de partenariats qui vont au-delà de ce secteur. La stratégie nationale pour la littératie financière 2021–2026 (la stratégie) et l'ébauche du plan de mesure faisant l'objet de cette consultation (le plan) s'unissent pour former un programme collaboratif empirique d'amélioration de la littératie financière qui, de notre avis, est bien conçu, et sera une plateforme efficace pour améliorer la résilience et le bien-être financiers au Canada.

Vous trouverez ci-dessous nos réponses aux questions présentées par l'ACFC.

Question 1 : Étapes proposées – Quels types de soutien seraient les plus utiles pour aider votre organisation à intégrer des mesures appuyant la stratégie à vos initiatives?

Le cadre de résolution des plaintes de l'OSBI est riche en données. Depuis 2016, nous utilisons un système de gestion de dossiers qui recueille des centaines de points d'information au sujet de chaque demande que nous recevons et chaque dossier que nous ouvrons. Nous menons aussi régulièrement des sondages auprès des consommateurs tout au long de notre processus, ainsi que des sondages de plus grande ampleur auprès des consommateurs et des entreprises à la conclusion de chaque dossier. Nous avons utilisé ces ressources importantes au fil des années pour améliorer nos services, faire preuve de plus de transparence et préparer des rapports spéciaux comme notre [Rapport sur les aînés de 2019](#), notre [Rapport sur le revenu et les plaintes financières des consommateurs canadiens de 2020](#) et notre [Rapport de notre 25e anniversaire](#).

L'un des défis importants auquel nous, et certainement d'autres organisations d'une taille semblable à la nôtre, faisons face est le manque d'accès à l'expertise de scientifiques du comportement et d'analystes des données, ce qui restreint notre capacité à utiliser nos ressources de données de manière optimale. Un partenariat ou une collaboration avec des organisations ayant accès à une telle expertise (comme l'ACFC) serait très utile.

De manière globale, les outils et directives présentés dans l'ébauche du plan de mesure, notamment l'accès à du soutien fourni directement par l'ACFC, devraient améliorer notre capacité à participer et à utiliser des mesures appuyant la stratégie dans le cadre de nos activités et communications.

Nous croyons que le processus de création de nouvelles mesures prévues par le plan dans les contextes où cela est nécessaire est clair et nous anticipons le déploiement de la bibliothèque de mesures et de l'accès aux mesures existantes. Nous nous attendons à ce que ce système et ces mesures appuyant la stratégie s'inscrivent dans le cadre d'un processus d'apprentissage progressif pour les intervenants.

Votre adoption du plan de mesure fait-elle face à des obstacles et, si c'est le cas, comment l'écosystème financier pourrait-il aider à les surmonter?

Les plus importants obstacles que nous nous attendons à rencontrer quant au plan concernent la difficulté à obtenir des réponses directes de la part des consommateurs, qui sont souvent lassés de répondre à des sondages, ainsi que les coûts des programmes de mesures supplémentaires pouvant être nécessaires pour mesurer des résultats de manière complémentaire à nos outils de mesure actuels.

Question 2 : Mesures supplémentaires – Avez-vous des suggestions de mesures supplémentaires pouvant aider à évaluer la progression vers l'atteinte des objectifs de la stratégie (c.-à-d. les 18 objectifs ciblés associés aux principales priorités et aux cinq blocs de développement des consommateurs)?

Nous croyons que les six priorités de l'écosystème, les 18 objectifs ciblés et les cinq blocs de développement des compétences, de la capacité et du comportement de la stratégie sont bien pensés et forment un ensemble idéal de résultats en matière de littératie financière pour les Canadiens. Fait peu surprenant, nous avons constaté une très forte concordance entre certaines de nos communications et certains de nos efforts de sensibilisation actuels, notamment en ce qui concerne ce qui suit :

- 1re priorité de l'écosystème : communiquer de manière compréhensible. L'OSBI fait progresser cette priorité en se concentrant sur des communications claires par de multiples canaux médiatiques sur des sujets en lien avec les principaux faits au sujet des services et des produits financiers qu'utilisent les Canadiens, sur la manière d'éviter des résultats négatifs lors de la sélection de produits et de services financiers et sur la manière de régler des problèmes lorsqu'ils surviennent. Nous employons plusieurs stratégies pour ces communications allant de la diffusion de renseignements et de statistiques pertinents à une approche narrative au moyen d'études de cas et de bulletins.

- 6e priorité de l'écosystème : renforcer les mesures de protection des consommateurs. L'OSBI fait progresser cette priorité et les résultats qu'elle cible en utilisant nos canaux de communication pour sensibiliser les consommateurs quant à leurs droits et responsabilités et aider les entreprises de services financiers à comprendre les enjeux émergents en matière de protection des consommateurs et à les informer sur les pratiques exemplaires de gestion efficace des plaintes des consommateurs.
- Élément de base du consommateur 1 – renforcer les compétences des consommateurs à s'orienter sur le marché financier. L'OSBI s'efforce d'atteindre cet objectif important en partageant ses connaissances et son expertise pour aider les consommateurs à comprendre les coûts, les risques, les avantages et les limites des produits et des services financiers, en aidant les consommateurs à comprendre leurs droits et leurs responsabilités, y compris la façon d'aborder la résolution des plaintes en cas de problème, en aidant les consommateurs à reconnaître la fraude, les abus financiers, la cybercriminalité et les produits et services inappropriés et à prendre des mesures pour se protéger contre ceux-ci ainsi qu'en veillant toujours à ce que nos services soient accessibles aux personnes vulnérables sur le plan financier ou ayant un faible niveau d'accès ou de connaissances numériques.

Nous notons que certains des résultats cibles décrits dans la bibliothèque des mesures à l'annexe III du plan comprennent peu ou pas de mesures appuyant la stratégie. Bien que nous comprenions que la bibliothèque de mesures soit encore en cours d'élaboration, nous suggérons que l'ACFC envisage d'inclure les mesures supplémentaires suivantes, qui reflètent certains thèmes communs qui sont présents dans les cas que nous voyons :

- Résultat cible 1.1
 - o À votre connaissance, pensez-vous que l'affirmation suivante concernant un produit financier est vraie ou fausse (ou vous ne savez pas) :
 - Le gouvernement du Canada versera de l'argent pour les études postsecondaires d'un enfant si son parent ouvre un compte REEE et y cotise.
 - Les gens sont responsables de chaque retrait et transfert qu'ils effectuent à partir de leur compte, même s'ils y ont été poussés.
 - Les virements électroniques peuvent être annulés par la banque si l'expéditeur fait une erreur.
 - Les personnes qui remboursent le solde de leur prêt hypothécaire par anticipation peuvent se voir imposer des milliers de dollars de pénalités.
 - Une personne peut partager le NIP de sa carte de crédit ou de débit avec un membre de sa famille si elle lui fait confiance.
 - La plupart des cartes de crédit au Canada facturent plus de 100 \$ par an pour chaque solde de 500 \$.
- Résultat cible 6.1
 - o Nombre de plaintes de consommateurs reçues au premier niveau.
 - o Proportion de plaintes de consommateurs de premier niveau transmises au deuxième niveau.
 - o Proportion de plaintes de consommateurs de deuxième niveau transmises aux organismes externes de traitement des plaintes.
 - o Proportion du personnel de première ligne ayant reçu une formation appropriée en matière de résolution des conflits et de désescalade.
 - o Nombre de plaintes de consommateurs alléguant la vente de produits ou de services inappropriés.
- Résultat cible 6.3
 - o Nombre de Canadiens cherchant à résoudre leurs plaintes au moyen de canaux internes de traitement des plaintes.

- Nombre de Canadiens cherchant à résoudre leurs plaintes au moyen de canaux externes de traitement des plaintes.
- Avez-vous déjà eu une expérience sérieusement insatisfaisante avec votre institution financière? Si oui, avez-vous déposé une plainte officielle?
- Au meilleur de vos connaissances, pensez-vous que l'énoncé suivant concernant le système financier au Canada est vrai ou faux (ou vous ne savez pas) :
 - Les banques sont tenues de répondre à toutes les plaintes qu'elles reçoivent.
 - Si une personne s'est plainte auprès d'une banque et qu'elle n'est pas satisfaite de la réponse de celle-ci, elle peut s'adresser à un service de médiation gratuit et indépendant pour obtenir de l'aide concernant sa plainte.

Question 3 : Occasions et risques

Quelles occasions et quels risques supplémentaires devrions-nous envisager alors que nous mesurons collectivement l'incidence de la stratégie nationale de littératie financière 2021-2026? Pouvez-vous penser à des solutions ou à des mesures que nous pourrions prendre pour atténuer ces risques?

Nous considérons que la plus grande occasion et le plus grand risque sont les deux faces d'une même pièce. Nous croyons que la consolidation de l'information sur les mesures par l'ACFC offre une excellente occasion d'établir une base de données significative à l'échelle nationale qui serait difficile à reproduire autrement. Toutefois, il existe un risque qu'au fil du temps, le nombre de mesures appuyant la stratégie détenues dans la bibliothèque devienne trop important, ce qui rendrait la navigation difficile pour les parties prenantes et diluerait sa valeur. Un trop grand nombre d'exemples d'approches et de données de mesure pourrait conduire à un manque de concentration ou à des difficultés d'interprétation des divers résultats de mesure et des conclusions rapportées. Cependant, nous pensons que ce risque est gérable si l'on accorde une attention particulière à ce qui est inclus dans la bibliothèque en utilisant un filtre approprié pour la qualité et l'alignement.

Question 4 : Commentaires généraux

Y a-t-il d'autres éléments qui pourraient être ajoutés ou supprimés de l'ébauche du plan de mesure?

Nous estimons que le plan est une excellente initiative et nous prévoyons qu'il évoluera à mesure que les intervenants et l'ACFC commenceront à utiliser les outils et les lignes directrices.

Merci de nous donner l'occasion de participer à cette importante consultation. Nous nous ferons un plaisir de vous fournir des informations supplémentaires à tout moment.

Cordialement,



Sarah Bradley, Ombudsman
et chef de la direction