

**Rapport sommaire du
PROJET NATIONAL DES CHAMPIONS
DE L'AUTONOMISATION FINANCIÈRE
2016-2020**



Remerciements

Le Projet national des champions de l'autonomisation financière a été rendu possible grâce à la généreuse contribution du Programme de partenariats pour le développement social du gouvernement du Canada ainsi qu'à un soutien financier complémentaire du Groupe Banque TD.

Financé en partie par le
gouvernement du Canada par le biais
du Programme de partenariats pour le
développement social

Canada



LA PROMESSE TD
PRÊTS À AGIR

Prospérité Canada tient à exprimer ses sincères remerciements aux organismes nationaux champions de l'autonomisation financière suivants pour leur participation au projet :



e4c et ses partenaires, le Bissell Centre et l'Institute for the Advancement of Aboriginal Women (IAAW)



Family Services of Greater Vancouver



Momentum et ses partenaires du groupe de collaboration Aspire Calgary



SEED Winnipeg



Community Financial Counselling Services



Union des consommateurs et ses membres, les Associations coopératives d'économie familiale Appalaches-Beauce-Etchemins, de l'Est de Montréal, de l'Île-Jésus, du Grand-Portage, du Nord de Montréal, de l'Estrie, de Lanaudière, Montérégie-est, Rive-Sud de Québec, du Sud-Ouest de Montréal

Nous remercions également les auteures de ce rapport, Layla Rich et Ana Fremont, ainsi qu'Alex Bucik, Marlene Chiarotto, Julie McFayden, Allison Meserve et Liz Mulholland pour leur contribution.

Comment citer le présent ouvrage : Prospérité Canada. *Rapport sommaire du Projet national des champions de l'autonomisation financière 2016-2020*, Toronto, Ontario, 2021.

Table des matières

Table des matières	3
1. Survol du projet	4
2. Contexte du projet	4
3. Objectifs du projet	4
4. Réalisations du projet	5
4.1 Prestation de services d'autonomisation financière et renforcement des capacités	5
4.2 Financement à effet de levier pour une portée et un impact encore plus grands	7
5. Résultats du projet.....	7
5.1 Communauté nationale de pratique en matière d'autonomisation financière	7
5.2 Nouvelles données probantes de l'impact de l'autonomisation financière	8
5.3 Intégration des interventions d'autonomisation financière dans les grands systèmes de services.....	9
5.4 Impact des politiques.....	11
5.5 Création d'outils et de ressources d'autonomisation financière à l'intention des praticiennes et praticiens.....	12
5.6 Indicateurs de rendement clés en matière d'autonomisation financière.....	13
5.7 Histoires de personnes participantes	13
6. Leçons apprises.....	14
6.1 Modèle de financement à effet de levier	14
6.2 Intégration des interventions d'autonomisation financière dans les grands systèmes de services.....	14
6.3 Prestation d'interventions d'autonomisation financière	15
7. Conclusion.....	17
8. Annexes A et B	20
9. Notes.....	21

1. Survol du projet

Le **Projet national des champions de l'autonomisation financière** a permis de soutenir des organismes communautaires sans but lucratif et leurs partenaires locaux dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'élargissement de la portée d'interventions avérées en matière d'autonomisation financière.

Le Projet national des champions de l'autonomisation financière a été financé dans le cadre du Programme de partenariats pour le développement social du gouvernement du Canada et grâce à des ressources supplémentaires d'autres partenaires financiers. Cette initiative quinquennale¹ a été entreprise dans le cadre d'un partenariat entre Prospérité Canada et les organismes communautaires sans but lucratif suivants ainsi que leurs partenaires locaux :

- [e4c](#) (Edmonton, Alberta) en collaboration avec le [Bissell Centre](#) et l'[Institute for the Advancement of Aboriginal Women](#) (IAAW)
- [Family Services of Greater Vancouver \(FSGV\)](#) (Vancouver, Colombie-Britannique)
- [Momentum](#) (Calgary, Alberta) en collaboration avec le groupe de collaboration [Aspire Calgary](#)
- [SEED Winnipeg](#) et [Community Financial Counselling Services](#) (CFCS) (Winnipeg, Manitoba)
- [Union des consommateurs](#) (UC) (Montréal, Québec) en collaboration avec dix Associations coopératives d'économies familiales (ACEF)²

2. Contexte du projet

L'autonomisation financière est une approche en matière de réduction de la pauvreté, laquelle est axée sur l'amélioration de la sécurité financière des personnes en situation de faible revenu. Elle comporte notamment un éventail d'interventions dont il est prouvé qu'elles permettent aux personnes à faible revenu de surmonter les obstacles à l'inclusion financière et d'acquérir et d'appliquer des connaissances, compétences et comportements financiers qui améliorent leurs résultats financiers de manière concrète et renforcent leur sécurité financière au fil du temps.

3. Objectifs du projet

- Sélectionner, former et accompagner cinq champions nationaux de l'autonomisation financière (CAF) en vue de mettre en œuvre cinq interventions éprouvées d'autonomisation financière afin d'améliorer les résultats financiers de 175 000 Canadiennes et Canadiens à faible revenu et à revenu moyen :
 - Connaissances financières;
 - Encadrement financier individuel, counseling ou soutien à la résolution de problèmes (ci-après désigné « encadrement financier »);
 - Soutien pour ouvrir un Régime enregistré d'épargne-études (REEE) et accéder au Bon d'études canadien (BEC) et à la Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE);

- Aide à la production des déclarations de revenus et accès aux prestations gouvernementales visant à accroître les revenus;
 - Soutien pour accéder à des services bancaires de base et mettre en place le dépôt direct.
- Améliorer le bien-être financier de 825 000 autres Canadiennes et Canadiens (pour un total d'un million de personnes) en travaillant avec les cinq partenaires CAF en vue d'intégrer des services d'autonomisation financière dans les grands systèmes de services privés, publics et sans but lucratif au Canada.
 - Soutenir les partenaires CAF pour bâtir la capacité d'autres organismes publics, privés et communautaires et les former afin qu'ils soient eux-mêmes en mesure d'offrir des interventions d'autonomisation financière.
 - Travailler avec les partenaires CAF pour assurer la cocréation et la diffusion d'outils et de ressources pour chacun des objectifs d'intervention en matière d'autonomisation financière ainsi que le partage de pratiques exemplaires à l'intention des praticiennes et praticiens de première ligne, des bailleurs de fonds et des responsables des orientations politiques.
 - Mettre en place et maintenir une communauté intersectorielle de pratique, composée de responsables des politiques, de bailleurs de fonds, d'institutions financières et de praticiennes et praticiens, pour favoriser l'échange des connaissances et coordonner les mesures visant à élargir l'impact des interventions en matière d'autonomisation financière.
 - Mener, en collaboration avec les partenaires CAF, une évaluation des résultats afin de mesurer les changements vécus par les personnes participantes à la suite de l'accès aux programmes d'autonomisation financière et, le cas échéant, renforcer la capacité des partenaires CAF à évaluer leurs propres programmes d'autonomisation financière.
 - Assurer la contrepartie de l'investissement du gouvernement fédéral dans ce projet à raison d'un à deux dollars pour chaque dollar investi par le gouvernement du Canada et évaluer l'impact de ce modèle de financement par effet de levier, en recueillant et en partageant les principales observations.

4. Réalisations du projet

4.1 Prestation de services d'autonomisation financière et renforcement des capacités

Au cours de la période de 2016 à 2020, les partenaires CAF et Prospérité Canada ont mené à bien les réalisations présentées au [tableau 1](#) ci-dessous. À quelques exceptions près, le projet a largement dépassé ses objectifs de portée. Des écarts se sont en effet produits relativement au nombre de personnes aidées à mettre en place le dépôt direct, le nombre de REEE ouverts et le nombre de personnes touchées par l'intégration des interventions d'AF dans les grands systèmes de services.

En ce qui concerne l'établissement de dépôts directs et l'ouverture de REEE, le suivi précoce des progrès par rapport aux objectifs de portée du projet a révélé que le besoin des personnes participantes pour les autres interventions d'AF offertes était systématiquement plus important. En conséquence, les partenaires CAF et Prospérité Canada ont convenu avec Emploi et Développement social Canada (le principal bailleur de fonds) que, même si les CAF continuaient à offrir de l'aide pour l'établissement du dépôt direct et l'ouverture de REEE, ils accorderaient une plus grande priorité à la prestation d'autres interventions d'autonomisation financière pour répondre aux besoins des clients.

Au début du projet, l'intégration d'interventions d'AF dans les grands systèmes de services était un domaine de travail relativement nouveau pour Prospérité Canada et les partenaires CAF. Les efforts préliminaires de collaboration avec les systèmes de services intéressés ont rapidement révélé que le processus s'avérait beaucoup plus vaste et complexe que prévu, en raison de plusieurs facteurs (pour plus de renseignements, voir la section Leçons apprises du présent rapport). Par conséquent, seulement 59 % de l'objectif global de Prospérité Canada, qui était d'atteindre un million de Canadiennes et Canadiens, a été atteint.

TABLEAU 1 : PROJET NATIONAL DES CHAMPIONS DE L'AUTONOMISATION FINANCIÈRE			
Impact cumulatif (du 1^{er} octobre 2016 au 31 décembre 2020)			
	Portée des interventions (nombre de personnes)	Objectif	Réalisation (% de l'objectif)
	418 954 personnes ont reçu des services directs³	175 000	239 %
	591 819 personnes jointes dans l'ensemble⁴	1 000 000	59 %
	203 879 personnes ont acquis des connaissances financières	140 000	146 %
	46 214 personnes ont reçu un encadrement financier	5 000	924 %
	6 957 REEE ouverts	8 000	87 %
	1 409 membres du personnel de première ligne ou bénévoles ont été formés sur les REEE, le BEC et la SCEE	500	282 %
	160 955 personnes ont reçu de l'aide pour produire leur déclaration de revenus	13 100	1 229 %

	17 546 demandes ont été déposées pour obtenir des prestations gouvernementales	3 500	501 %
	949 personnes ont reçu une aide pour ouvrir un compte bancaire	400	237 %
	4 760 personnes ont reçu une aide pour mettre en place le dépôt direct	5 000	95 %
	6 500 membres du personnel de première ligne ont été formés pour donner des ateliers de littératie financière	2 000	325 %
	5 207 bénévoles ont été mobilisés pour travailler auprès des comptoirs de préparation des déclarations de revenus	1 000	521 %
	794 000 000 \$ en crédits d'impôt et prestations gouvernementales	S. O.	S. O.

4.2 Financement à effet de levier pour une portée et un impact encore plus grands

Dans le cadre de son entente de financement avec le gouvernement du Canada, Prospérité Canada s'était engagé à assurer la contrepartie de l'investissement dans ce projet à raison d'**un à deux dollars** pour chaque dollar investi par le gouvernement fédéral. Pour respecter cet engagement, Prospérité Canada a recueilli la somme de **18 536 482 \$** en financement de contrepartie (soit **3,5 \$** pour chaque dollar investi par le gouvernement du Canada) afin d'étendre les services d'autonomisation financière et de concevoir et de partager de nouveaux outils de programme, des ressources et de la formation avec les organismes communautaires intéressés.

5. Résultats du projet

5.1 Communauté nationale de pratique en matière d'autonomisation financière

Dans le cadre du Projet national des champions de l'autonomisation financière, Prospérité Canada a animé une communauté nationale de pratique composée de l'ensemble des CAF et de leurs partenaires locaux. La communauté de pratique a permis aux membres de se pencher sur la résolution de problèmes et la recherche de solutions à des questions communes et de

partager des outils, des ressources et des pratiques prometteuses en matière d'autonomisation financière. Des rencontres régulières de la communauté de pratique ont eu lieu, initialement en personne et virtuellement, puis plus tard seulement de façon virtuelle en raison de la pandémie de COVID-19. Tous les partenaires du projet ont convenu que les solides partenariats établis et le partage des connaissances qui a eu lieu par le truchement de la communauté de pratique ont été essentiels à la réussite du projet et ont permis de renforcer le domaine de l'autonomisation financière au Canada.

En réponse à la pandémie, dont l'impact sur la prestation des services d'AF a commencé à se faire sentir en avril 2020, Prospérité Canada a mis en place et animé une plateforme de communication en ligne (Basecamp) pour permettre aux partenaires de la communauté de pratique de faire part des défis auxquels ils étaient confrontés alors qu'ils mettaient tout en œuvre pour continuer à offrir des services aux Canadiennes et Canadiens à faible revenu malgré la distanciation physique et les mesures de santé et de sécurité. Les partenaires ont également utilisé la plateforme pour poser des questions, échanger des solutions prometteuses et diffuser des outils et des ressources de première ligne qui ont été rapidement adaptés pour répondre à l'évolution du contexte de la prestation de services d'AF. En complément à ce forum virtuel, Prospérité Canada a également organisé des vidéoconférences régulières afin de donner aux partenaires l'occasion d'avoir des discussions ouvertes, de résoudre des problèmes et de trouver des solutions. Les commentaires reçus par Prospérité Canada indiquent que le webinaire intitulé Composer avec la COVID a été un succès retentissant, avec la participation de **120** parties prenantes de partout au Canada.

5.2 Nouvelles données probantes de l'impact de l'autonomisation financière

Prospérité Canada a mené l'évaluation des résultats d'un éventail d'interventions d'AF mises en place dans le cadre de ce projet par cinq partenaires CAF :

- *Encadrement financier* : Community Financial Counselling Services, Family Services of Greater Vancouver et Union des consommateurs
- *Programme d'épargne à contrepartie basé sur une cohorte* : Momentum
- *Services de recherche de prestations* : SEED Winnipeg

Les cadres d'évaluation, les outils de collecte de données et les processus de partage de données ont été élaborés en collaboration avec les partenaires CAF (voir l'[annexe A Cadre d'évaluation des CAF](#)). Les résultats des évaluations sont résumés à l'[annexe B Résultats des évaluations](#). Veuillez prendre note que ces annexes ne sont disponibles qu'en anglais.

Ces évaluations ont permis de mieux comprendre la mise en œuvre des interventions d'AF et leur impact sur les personnes participantes :

- Dans l'ensemble, les cinq CAF qui ont participé aux évaluations des résultats ont une bonne compréhension de leur clientèle et leurs programmes d'AF répondent à leurs besoins.
- Les personnes ayant participé à l'encadrement financier ont démontré une augmentation de leurs connaissances financières, de leur confiance et de leur sentiment de contrôle après avoir assisté à au moins trois séances. Les personnes participantes ont également constaté

une baisse du niveau de stress et des changements positifs dans leurs habitudes budgétaires et autres comportements financiers (p. ex., dépenses et utilisation du crédit).

- Certaines personnes participantes au programme d'épargne à contrepartie de Momentum ont bénéficié d'un soutien social accru grâce à la facilitation de relations entre pairs et de nouvelles relations.
- La plupart des personnes ayant participé aux services de recherche de prestations ont demandé de l'aide pour remplir leur déclaration de revenus, ouvrir un compte bancaire ou obtenir une pièce d'identité. Ces activités nécessitaient souvent d'entrer en contact avec de multiples intervenants du système, notamment des institutions financières, des organismes gouvernementaux et d'autres organismes de services sociaux. Aider les participants à s'orienter dans ces systèmes de services est un volet important des services de recherche de prestations.

5.3 Intégration des interventions d'autonomisation financière dans les grands systèmes de services

L'un des objectifs du Projet national des champions de l'autonomisation financière consistait à intégrer des services d'autonomisation financière dans les grands systèmes de services, comme les services municipaux d'aide sociale et d'emploi, afin d'assurer la viabilité et l'élargissement de la portée des services. Les [données probantes](#) claires montrent que l'intégration des interventions d'autonomisation financière dans d'autres services améliore les résultats financiers des personnes concernées, ainsi que les résultats et les taux de réussite des programmes.⁵ En collaboration avec les partenaires CAF et les partenaires des systèmes de services mobilisés dans le cadre de ce projet, Prospérité Canada a réussi à intégrer ou à entreprendre l'intégration d'un certain nombre d'interventions d'AF dans la prestation des services sociaux existants.

Le [tableau 2](#) ci-dessous présente les points saillants des réalisations en matière d'intégration de l'autonomisation financière

TABLEAU 2 : RÉALISATIONS DES CAF EN MATIÈRE D'INTÉGRATION DE L'AUTONOMISATION FINANCIÈRE DANS LES SYSTÈMES DE SERVICES

Ville d'Edmonton, Alberta

Prospérité Canada a collaboré pendant trois ans avec la Ville d'Edmonton afin d'intégrer des mesures de soutien en matière d'AF dans son programme municipal de transport subventionné ([Ride Transit](#)) et son programme de loisirs subventionné ([Leisure Access Program](#)). Le [programme d'autonomisation financière](#) qui en a résulté a été lancé au début de 2021.

En 2019, Prospérité Canada a accordé son appui au [Bissell Centre](#), un important organisme communautaire multiservice sans but lucratif d'Edmonton, en Alberta, pour former son personnel de première ligne afin qu'il intègre l'encadrement financier dans les programmes et services existants, notamment les services de logement, d'emploi, et à la famille.

Centres de ressources pour la famille de Winnipeg, Manitoba

À partir de 2018, [SEED Winnipeg](#) et [CFCS](#) ont commencé à travailler avec **23** centres de ressources pour la famille (CRF) de Winnipeg pour y intégrer les services d'AF grâce à un modèle souple de prestation de programme d'AF qui répondait aux besoins particuliers des communautés, ainsi qu'à la capacité organisationnelle de chacun des centres. De septembre 2018 à décembre 2020, **63** membres du personnel et bénévoles des CRF ont participé à des séances de formation des formateurs et de perfectionnement professionnel offertes par SEED Winnipeg et CFCS. Au moment de la rédaction de ce rapport, le travail d'intégration de l'AF de SEED Winnipeg et de CFCS avec ces CRF était en cours.

Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada)

En 2018, Prospérité Canada a établi un partenariat avec [CPA Canada](#) afin d'adapter la formation et le contenu de leur programme de littératie financière en vue de mieux répondre aux besoins des Canadiennes et Canadiens à faible revenu. Prospérité Canada a formé **182** éducateurs financiers CPA bénévoles pour offrir le programme et a élaboré des outils d'animation et des ressources connexes. À l'été 2019, CPA Canada et Prospérité Canada ont lancé des [Ateliers à l'intention des personnes à revenu faible ou modeste](#). Le programme est maintenant offert par des bénévoles CPA d'un coin à l'autre du Canada.

Système de soins de santé primaires de l'Ontario

En 2018-2019, Prospérité Canada a collaboré avec le [Centre de santé St Michael's](#) et le [Upstream Lab](#) pour piloter l'intégration de l'outil de recherche des prestations dans sept centres de soins primaires à Toronto, rendue possible par l'outil en ligne de recherche des prestations de Prospérité Canada. D'autres efforts visant à évaluer l'impact de la recherche des prestations dans le cadre d'un essai clinique national sont en cours en collaboration avec l'équipe de Upstream Lab.

Ville de Toronto, Ontario

En 2016, les premières personnes préposées aux services de soutien à la famille de la Ville de Toronto ont été formées pour offrir une éducation financière et un encadrement financier aux chefs de famille monoparentale admissibles et bénéficiant de l'aide sociale. Compte tenu de leur succès, l'autonomisation financière est devenue, depuis 2018, un volet permanent du programme de soutien à la famille.

En 2018, Prospérité Canada a commencé à travailler avec la [bibliothèque publique de Toronto](#) en vue de concevoir, piloter et intégrer des mesures de soutien en autonomisation financière dans les services de bibliothèque existants. Bien que les progrès aient été ralentis par la pandémie, le service d'AF nouvellement conçu devrait commencer à être utilisé à titre pilote à l'automne 2021 et à être mis en œuvre à grande échelle en 2022.

Municipalité régionale de Durham, Ontario

En 2020, Prospérité Canada a offert une formation d'animatrices et animateurs en littératie financière à **164** membres du personnel du programme Ontario au travail de la municipalité régionale de Durham et à **50** travailleuses et travailleurs communautaires comme étape fondamentale vers l'intégration de l'autonomisation financière dans le programme régional d'Ontario au travail (aide sociale).

La municipalité régionale de Durham a également établi un partenariat avec Prospérité Canada et Intuit Canada pour intégrer le modèle [Virtual Self File](#) dans ses services. Il s'agit d'une nouvelle initiative, mise d'abord à l'essai au cours de la période des déclarations de revenus 2020-2021, qui vise à aider les personnes qui vivent avec de faibles revenus à [préparer leur propre déclaration de revenus](#) au moyen d'un logiciel gratuit de préparation des déclarations. Durham souhaite travailler avec Prospérité Canada afin d'explorer plus à fond l'intégration de l'autonomisation financière dans les services du programme Ontario au travail.

5.4 Impact des politiques

Prospérité Canada et les partenaires CAF ont travaillé avec les ministères du gouvernement fédéral afin de mieux comprendre les défis financiers des personnes à faible revenu et d'élaborer des solutions. Grâce à ces efforts, d'importants progrès ont été réalisés dans le renforcement de l'écosystème financier du Canada afin d'améliorer l'accès aux soutiens financiers qui permettent aux personnes à faible revenu d'accéder plus facilement aux produits, services et conseils financiers dont elles ont besoin pour assurer leur bien-être financier. Les changements particuliers dont les responsables des orientations politiques indiquent avoir été informés par Prospérité Canada et ses partenaires CAF sont, notamment, les suivants :

- Intégration de la littératie financière dans les activités admissibles du Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants du gouvernement du Canada;
- Nouvelles dispositions importantes du code fédéral pour les consommateurs de produits et services financiers visant à améliorer l'accessibilité et le caractère approprié des produits et services financiers pour les Canadiennes et Canadiens vulnérables;

- Intégration de la résilience des actifs⁶ comme indicateur clé de rendement pour la [Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté](#);
- Approbation de l'Agence de revenu du Canada de nouveaux comptoirs de préparation des déclarations de revenus en ligne pour permettre la prestation sécuritaire d'une aide essentielle à la déclaration de revenus à plus de 740 000 Canadiennes et Canadiens à faible revenu pendant la pandémie;
- Adoption d'un écosystème dans le cadre de la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#) visant à éliminer les obstacles et à catalyser les actions, y compris l'élargissement de l'accès à une aide financière fiable et abordable;
- Intégration des questions de protection des consommateurs soulevées par les intervenants de Prospérité Canada dans le travail de l'ACFC avec les institutions financières pendant la pandémie de COVID-19.

Ces changements ne peuvent être attribués uniquement aux efforts de Prospérité Canada et de ses partenaires CAF, mais leur participation a sans aucun doute contribué à catalyser ou à mettre en œuvre avec succès les changements susmentionnés.

5.5 Création d'outils et de ressources d'autonomisation financière à l'intention des praticiennes et praticiens

La création du [Carrefour d'apprentissage](#) (le Carrefour) de Prospérité Canada a été rendue possible, en partie, grâce au financement du Projet national des champions de l'autonomisation financière. Le Carrefour d'apprentissage offre un large éventail de formations, d'outils, de ressources, de rapports et de recherches pour les praticiennes et praticiens, les responsables des orientations politiques, les bailleurs de fonds et les responsables de l'action de sensibilisation qui s'efforcent de faire progresser le domaine de l'AF.

Grâce au généreux partage des connaissances, de l'expertise et des contenus des partenaires CAF, Prospérité Canada a été en mesure de cocréer une série de boîtes à outils d'AF contenant des outils d'apprentissage et des ressources bilingues pour les praticiennes et praticiens de première ligne. Les boîtes à outils offrent un large éventail d'interventions et d'objectifs en matière d'autonomisation financière, dont la recherche des prestations, l'encadrement financier, la constitution d'avoirs et l'aide à la préparation de la déclaration de revenus, lesquels se trouvent à la section [Boîte à outils](#) du Carrefour d'apprentissage. Au cours de la vie du projet, **21 773** téléchargements de boîtes à outils ont eu lieu.

« En plus d'utiliser [les boîtes à outils]... nous-mêmes, nous les avons également fournies à des partenaires pour qu'ils les utilisent. Les boîtes à outils ont été utilisées en complément des ateliers et fournies aux participants au coaching lorsque cela s'avérait utile pour leurs questions ou préoccupations particulières. »

— Murray Baker
Chef, Autonomisation financière
 FSGV

5.6 Indicateurs de rendement clés en matière d'autonomisation financière

En collaboration avec les CAF et Cathexis Consulting, une entreprise spécialisée dans l'évaluation, Prospérité Canada a élaboré le document intitulé [*Indicateurs d'autonomisation financière – Leçons tirées du Projet national des champions de l'autonomisation financière*](#). Cette ressource présente une série d'indicateurs validés que les organismes communautaires peuvent utiliser pour mesurer la portée et les résultats de leurs programmes d'autonomisation financière. Ce travail visait à définir des indicateurs de rendement clés (IRC) que les partenaires CAF pourraient utiliser pour évaluer leur travail d'autonomisation financière pendant la durée du projet. Il a ensuite été adapté pour une utilisation plus large par toute organisation proposant des programmes et des services d'AF. Disponible en français et en anglais, cette ressource constitue une première étape vers la normalisation d'IRC dans le secteur canadien de l'autonomisation financière.

5.7 Histoires de personnes participantes

Dans le cadre de ce projet, bon nombre de témoignages ont été recueillis concernant l'impact positif de l'autonomisation financière sur la vie des utilisateurs de services. Ils sont nombreux à affirmer ressentir moins de stress et à être soulagés après avoir bénéficié de mesures de soutien d'AF. Qu'il s'agisse d'aider à ouvrir un REEE pour leurs enfants, de créer un budget pour mieux gérer leurs finances, ou d'aider à produire leurs déclarations de revenus et à accéder à des prestations gouvernementales essentielles, les services d'AF des CAF ont véritablement fait une différence dans la vie des personnes concernées.

Au cours de la vie du projet, Prospérité Canada a publié sur son site Web les histoires suivantes de personnes participantes, lesquelles ne sont disponibles qu'en anglais au moyen des liens suivants :

- [Programme Questions d'argent de Family Services of Greater Vancouver : Répondre à l'appel d'aide](#) (décembre 2020)
- [Acquérir très tôt des habitudes positives en ce qui concerne l'argent](#) (septembre 2019)
- [Le soutien multidimensionnel de SEED Winnipeg aide à réaliser des économies et à découvrir le patrimoine autochtone](#) (mai 2019)
- [Glenise explique comment l'établissement d'un budget lui permet d'atteindre ses objectifs](#) (janvier 2018)
- [Onil planifie sa retraite grâce à la consultation budgétaire](#) (juin 2017)
- [Maria raconte comment un atelier de gestion du budget a changé sa vie](#) (mars 2017)

« Ça a changé ma vie. Je n'arrive pas à croire que j'ai pu diminuer mon niveau d'endettement. J'ai appris comment organiser quelque chose qui me paraissait si chaotique et irréalisable. C'est formidable! Je me sens vraiment bien à propos de ça, je me sens en contrôle de ma situation. »

— Participant
**Programme Questions d'argent
Momentum**

6. Leçons apprises

6.1 Modèle de financement à effet de levier

Prospérité Canada et les partenaires CAF ont réussi à mobiliser de nouveaux partenariats et de nouvelles ressources pour étendre la portée et l'impact du projet.

L'un des objectifs du Projet national des champions de l'autonomisation financière consistait à tirer parti de l'investissement du gouvernement du Canada afin de mobiliser de nouveaux partenaires et de nouvelles ressources pour accroître la portée et l'impact de l'autonomisation financière. Prospérité Canada a évalué cet aspect du projet et a constaté que le financement fédéral était un signe de crédibilité et de confiance dans les programmes des CAF et contribuait à leur stabilité, ce qui leur permettait d'attirer plus facilement de nouveaux bailleurs de fonds. Cependant, la nécessité de collecter des fonds pour compléter l'investissement du gouvernement a mobilisé des ressources en personnel qui auraient pu être utilisées pour fournir des services d'AF. La majorité des CAF ont également indiqué avoir une capacité interne limitée de collecte de fonds. Enfin, bien que les CAF aient souligné que le financement fédéral offrait une plus grande stabilité et durabilité aux programmes d'AF, celui-ci ne permettait pas de couvrir tous les coûts associés à la prestation de ces programmes.

« Le financement des CAF a contribué positivement à faire reconnaître SEED et CFCS comme chefs de file du secteur de l'autonomisation financière par les bailleurs de fonds. Outre le fait qu'il a permis d'obtenir des fonds supplémentaires, nous avons également pu accroître notre crédibilité. »

— Jenn Bogoch
Chef, Programmes de constitution
d'actifs
SEED Winnipeg

6.2 Intégration des interventions d'autonomisation financière dans les grands systèmes de services

La participation et l'adhésion directes des parties prenantes sont essentielles à la réussite de l'intégration.

Prospérité Canada fait appel à une approche de conception de services centrée sur l'humain pour définir les besoins, concevoir des soutiens d'AF sur mesure, les mettre à l'essai, puis étendre l'intégration aux systèmes de services cibles. La mobilisation de toutes les parties prenantes et leur participation à la coconception et à l'élaboration des solutions d'AF prennent du temps, mais elles favorisent l'adhésion et encouragent le changement nécessaire pour faire évoluer les grands systèmes.

Il faut du temps et un engagement profond pour intégrer les interventions d'autonomisation financière dans les grands systèmes de services.

Il était prévu de pouvoir toucher 850 000 Canadiennes et Canadiens à faible revenu en cinq ans seulement, en intégrant les interventions d'AF aux systèmes de services sociaux existants. L'objectif n'a pas été atteint, mais, grâce aux efforts d'intégration, on ne peut que constater

qu'il faut beaucoup plus de temps que prévu pour établir des relations, obtenir l'adhésion des parties prenantes et cocréer, piloter et déployer des services intégrés. Prendre le temps nécessaire pour mobiliser l'ensemble des parties prenantes et les engager tout au long de ce parcours s'avère toutefois profitable en ce qui concerne la profondeur de l'engagement et une meilleure conception des services.

La formation en éducation financière est la première étape de la réussite des conseillères et conseillers financiers.

Dans le cadre des travaux menés avec la Ville de Toronto, il s'avère que la formation en éducation financière doit précéder la formation en encadrement financier afin que les futurs conseillères et conseillers financiers possèdent les connaissances et les compétences financières dont ils ont besoin pour se sentir en confiance dans l'animation de discussions sur la gestion de l'argent avec les personnes participant au programme. En conséquence, la formation en éducation financière a été intégrée dans les activités subséquentes d'intégration de l'autonomisation financière.

6.3 Prestation d'interventions d'autonomisation financière

Il est essentiel d'aller à la rencontre des personnes participantes là où elles se trouvent.

La souplesse offerte par les CAF pour personnaliser le soutien à l'AF afin de répondre aux besoins particuliers des personnes a été grandement utile et appréciée par les personnes participantes et a contribué à leur réussite tout au long de leur parcours individuel d'autonomisation financière. La volonté des CAF de rencontrer les personnes participantes « là où elles se trouvent » a été déterminante pour établir la confiance et les aider efficacement à atteindre leurs objectifs.

Contrainte entre la normalisation et la personnalisation des programmes d'autonomisation financière.

La formation, les outils et les ressources d'AF ne peuvent pas toujours être déployés de la même manière dans différentes organisations, car les contextes locaux varient et les divers groupes ont des besoins distincts. Par conséquent, bien que les CAF aient tous fourni la même série d'interventions d'AF, ils ont souvent employé différentes approches ou différents outils pour fournir la même intervention. Néanmoins, si l'objectif consiste à étendre les services à plus grande échelle et à garantir leur qualité, il est nécessaire de définir les composantes essentielles de chacun des services et les exigences minimales pour fournir des services de manière efficace. Les efforts continus pour résoudre la contrainte entre la normalisation pour assurer l'uniformité et la qualité de la prestation des soutiens d'AF et la nécessité de permettre une adaptation efficace aux contextes et aux besoins locaux demeurent une préoccupation constante pour Prospérité Canada et les partenaires CAF.

La demande de services d'autonomisation financière dépasse largement la capacité actuelle de prestation.

La demande de services d'AF continue de dépasser la capacité des CAF et de leurs partenaires à répondre à la demande, et l'attribution de ressources efficaces à ces programmes d'AF est nécessaire à leur réussite. Bien que de grands progrès aient été réalisés dans le cadre du Projet national des champions de l'autonomisation financière pour étendre la prestation des services

d'AF et développer les capacités locales en la matière, ce travail est loin d'être terminé et il existe encore de nombreux besoins insatisfaits en matière de soutien à l'AF au Canada.

Une meilleure attribution des ressources d'autonomisation financière aux organisations contribuerait à améliorer la prestation des programmes.

Les évaluations des CAF ont donné lieu à des discussions avec le personnel de première ligne, les gestionnaires, les chefs de projet et le personnel de direction concernant les ressources nécessaires à la réalisation efficace des interventions d'AF. Parmi les thèmes communs relevés, citons le temps nécessaire pour former le personnel à la mise en œuvre des interventions d'AF et les ressources en personnel requises pour la sensibilisation et le suivi des personnes concernées. Des ressources supplémentaires pour renforcer les capacités du personnel contribueraient à améliorer la mise en œuvre et la portée des interventions d'AF.

Il faut du temps pour aider les personnes participantes à accéder aux prestations.

La plupart des personnes participantes au [programme Access to Benefits](#) de SEED Winnipeg visaient à obtenir de l'aide pour remplir leur déclaration de revenus et obtenir des aides financières essentielles comme l'ouverture d'un compte bancaire et l'obtention d'une carte d'identité. Ces activités peuvent nécessiter plusieurs essais avant que les personnes participantes ne les réalisent. Pour cette raison, les activités répétées doivent être prises en compte dans la conception des programmes et l'allocation des ressources.

Les personnes participantes ont réalisé de nombreux résultats positifs des interventions d'autonomisation financière.

Les personnes participantes au [programme Savings Circles](#) de Momentum ont obtenu des résultats positifs, tant sur le plan social que financier, en faisant état d'un renforcement des liens sociaux, d'une augmentation de l'épargne et d'une amélioration des compétences budgétaires.

L'évaluation des programmes d'encadrement financier offerts par CFCS, UC et FSGV, a permis de mieux comprendre les motivations des personnes à participer à ces programmes, ainsi que leurs résultats. De nombreuses personnes ont indiqué qu'elles venaient chercher de l'aide pour atteindre un objectif financier précis. Les personnes interrogées ont également indiqué à une écrasante majorité que l'obtention d'une perspective externe sur leurs finances, l'établissement d'un budget et la réduction de leurs dettes étaient les résultats les plus importants qu'elles avaient obtenus grâce à l'encadrement financier.

La vie financièrement et socialement complexe des personnes participantes peut poser des problèmes d'évaluation.

Tous les CAF qui ont pris part à l'évaluation des résultats ont expliqué que les personnes participant à leurs programmes mènent une vie complexe sur le plan financier et social, que ce soit en raison d'un niveau d'endettement élevé, d'un logement précaire, d'une dépendance ou d'autres obstacles sociaux.

Ces facteurs ont créé plusieurs défis pour l'évaluation. Tout d'abord, les CAF ont éprouvé des difficultés à collecter des données post-évaluation sur les résultats des personnes participantes, car bon nombre d'entre elles ne sont pas revenues après leur première séance (parce que leur problème avait été traité au cours d'une seule séance ou en raison d'autres

engagements, notamment, du manque de moyens de transport, de sentiments de crainte ou de honte). Il a été difficile d'atteindre ces gens, car beaucoup d'entre eux ne disposaient pas de moyens de communication fiables.

En second lieu, la complexité de la vie des personnes participantes était difficile à saisir dans les outils d'évaluation utilisés (à l'exception des groupes de discussion). Les CAF ont noté que les mesures quantitatives du bien-être financier ne rendaient pas compte avec précision des réalisations et des résultats obtenus par les personnes participantes dans le cadre de l'intervention d'AF. Par exemple, bien que les personnes participantes aient pu indiquer qu'elles étaient stressées sur le plan financier et qu'elles avaient moins confiance en elles, ces mesures n'ont pas révélé leurs nouvelles compétences liées à l'établissement d'un budget ou les changements positifs dans leurs habitudes de consommation.

7. Conclusion

Le Projet national des champions de l'autonomisation financière a été fondamental pour aider à établir le domaine de l'autonomisation financière au Canada, qui est maintenant en pleine croissance, et a démontré avec succès les réalisations suivantes, et ce, grâce à l'investissement du gouvernement du Canada :

- Impact positif mesurable sur la santé financière de centaines de milliers de Canadiennes et Canadiens vulnérables;
- Aide aux Canadiennes et Canadiens à faible revenu pour l'obtention de 794 millions de dollars supplémentaires grâce à des crédits d'impôt et à des prestations gouvernementales;
- Augmentation significative de la capacité des organismes communautaires à travers le Canada à identifier les personnes ayant besoin d'une aide financière et à leur fournir cette aide ou à les diriger vers celle-ci;
- Génération d'un investissement de 3,50 \$ supplémentaires dans les services d'autonomisation financière pour chaque dollar investi par le gouvernement fédéral, y compris un investissement important du gouvernement de l'Ontario;
- Démonstration de l'intérêt croissant des gouvernements municipaux et provinciaux pour l'intégration des interventions d'autonomisation financière dans leurs propres services afin de renforcer leur impact et de répondre aux besoins non satisfaits;
- Croissance d'une communauté de pratique dynamique et engagée qui a renforcé la collaboration à travers le Canada et permis l'innovation rapide de solutions d'aide financière face aux situations d'urgence liées au revenu et à l'endettement engendrées par la pandémie en cours.

Grâce à l'investissement du gouvernement de l'Ontario dans neuf autres sites champions de l'autonomisation financière, une communauté de pratique s'est développée à travers le Canada et s'est engagée à fournir des services d'autonomisation financière de manière continue et durable, même après la fin du financement initial du projet pilote. Toutefois, il ne faut pas sous-estimer les défis que représente la poursuite de ce travail à grande échelle.

Les CAF d'un océan à l'autre et Prospérité Canada ont été en mesure d'utiliser l'investissement fédéral pour attirer beaucoup plus d'investissements pour l'innovation et l'amélioration des

services, en s'appuyant sur la forte capacité et le solide leadership en matière d'autonomisation financière dans le contexte du Projet national des champions de l'autonomisation financière et de l'investissement connexe du gouvernement de l'Ontario. Sans cet investissement de base soutenu, il sera difficile de maintenir l'infrastructure et l'expertise régionales nécessaires pour attirer d'autres bailleurs de fonds. Les bailleurs de fonds du secteur privé sont disposés à investir dans l'innovation et l'amélioration des services, mais considèrent que le financement continu des systèmes de services relève du rôle des gouvernements, et non des entreprises.

Une capacité régionale de base est également nécessaire pour soutenir l'intégration réussie de l'aide financière dans d'autres services municipaux et provinciaux, dont la plupart dépendront de l'existence d'un partenaire communautaire établi et compétent vers lequel les citoyens pourront être orientés et à partir duquel les services seront sous-traités.

Plusieurs CAF ont été mis à rude épreuve en raison de la pandémie de COVID-19 en 2020 – une épreuve qu'ils ont relevée avec conviction, détermination et engagement. Les CAF ont continué à soutenir les membres les plus vulnérables de leurs communautés, souvent les plus durement touchés économiquement et médicalement par la pandémie, et les plus isolés par l'éloignement physique, manquant souvent de compétences ou de ressources pour se connecter virtuellement et accéder aux renseignements et à l'aide dont ils ont cruellement besoin.

Les CAF et Prospérité Canada ont travaillé sans relâche depuis mars 2020 pour concevoir, tester, planifier et promouvoir de nouveaux modèles de prestation de services virtuels et hybrides afin de surmonter ces obstacles et d'utiliser de nouveaux modèles de prestation de services virtuels pour étendre les services aux communautés rurales, éloignées et autochtones. Par conséquent, davantage de personnes recevront l'aide dont elles ont besoin :

- Production des déclarations de revenus, et obtention et maintien de prestations de revenu essentielles;
- Gestion des problèmes urgents liés à l'endettement et aux finances;
- Rétablissement de leur santé financière et de leur résilience aux chocs futurs.

La communauté de pratique ainsi que le [Carrefour d'apprentissage](#) continuent également à offrir un large éventail d'occasions partagées d'apprentissage, de formation et d'innovation, ainsi que des ressources de programme à l'intention des organisations qui visent à entamer des travaux d'autonomisation financière ou à élargir leur action.

Cependant, un financement durable pour soutenir ce travail reste un défi. Le financement des CAF a pris fin en décembre 2020, exerçant sur eux une pression pour accéder à d'autres sources de financement, alors que plusieurs d'entre eux avaient déjà du mal à répondre aux besoins croissants engendrés par la pandémie.

L'appel de propositions fédéral de mai 2021 pour l'autonomisation financière des Canadiennes et Canadiens à faible revenu est un signe encourageant qui montre que le gouvernement fédéral reconnaît le besoin urgent de services d'aide financière et qu'il soutient ces services. Plus récemment, la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#) lancée le 20 juillet 2021, laquelle considère l'accès à une aide financière abordable et de qualité pour l'ensemble des

Canadiennes et Canadiens comme étant un élément essentiel de la stratégie visant à renforcer la résilience financière dans un monde de plus en plus numérique, en confirme l'importance.

Il reste cependant à savoir quel est le plan à long terme qui permettra à toutes les Canadiennes et à tous les Canadiens à faible revenu d'avoir accès aux produits, services et conseils financiers dont ils ont besoin pour assurer leur bien-être financier. Prospérité Canada et les champions de l'autonomisation financière se réjouissent à la perspective de travailler avec le gouvernement, les entreprises et les partenaires communautaires pour répondre ensemble à cette question.

En attendant, nous invitons les lectrices et lecteurs du présent rapport à explorer les [boîtes à outils](#) élaborées dans le cadre de ce projet ainsi que les indicateurs de rendement clés tirés de l'ouvrage [Indicateurs d'autonomisation financière – Leçons tirées du Projet national des champions de l'autonomisation financière](#). Les praticiennes et praticiens du secteur de l'autonomisation financière sont invités à utiliser et à partager ces ressources et à poursuivre ensemble leurs efforts pour plaider en faveur d'un financement dédié afin de soutenir ce travail et d'étendre le développement et la portée des programmes d'autonomisation financière au Canada, aidant ainsi les Canadiennes et Canadiens à bâtir leur stabilité, leur sécurité et leur résilience sur le plan financier.

8. Annexes A et B

Évaluation du Projet national des champions de l'autonomisation financière en fonction des résultats découlant de la prestation de cinq programmes d'autonomisation financière assurée par cinq organismes à but non lucratif. Tout au long de l'évaluation, les parties prenantes ont collaboré à l'élaboration d'un cadre d'évaluation, d'outils de collecte de données et de processus de partage de données afin de saisir avec précision les changements dont ont fait l'expérience les personnes ayant participé aux programmes, ainsi que pour renforcer les capacités des partenaires à évaluer leurs propres programmes. Les annexes A et B qui accompagnent ce rapport (en anglais seulement) sont brièvement décrites ci-dessous et fournissent le contexte de la conception et de l'objectif de l'évaluation ainsi que des renseignements importants sur la prestation des programmes et les résultats pour les personnes participantes au Projet national des champions de l'autonomisation financière.

[Annexe A – Cadre d'évaluation](#)

Le cadre d'évaluation a été conçu et approuvé en collaboration avec les partenaires CAF en 2018. Il présente les objectifs généraux de l'évaluation, les questions directrices de l'évaluation, l'approche méthodologique et les plans d'analyse des données. Veuillez noter que cette annexe n'est disponible qu'en anglais.

[Annexe B – Résultats des évaluations des CAF](#)

En 2020, l'équipe d'évaluation de Prospérité Canada a réalisé cinq présentations de l'évaluation aux partenaires CAF afin de partager les conclusions et les résultats des évaluations de leurs programmes. Ce document compile ces analyses et ces idées pour l'ensemble des partenaires CAF et des programmes, offrant ainsi une vue d'ensemble des résultats de l'évaluation. Veuillez noter que cette annexe n'est disponible qu'en anglais.

9. Notes

¹ Le Projet national des champions de l'autonomisation financière a vu le jour en janvier 2016. Prospérité Canada a recruté et retenu les champions de l'autonomisation financière (CAF) au cours des mois de janvier à octobre 2016. Les partenaires CAF ont commencé à offrir leurs services élargis d'autonomisation financière (AF) et à rendre compte des éléments sur le rendement et les résultats en octobre 2016.

² Les ACEF participantes sont les suivantes : ACEF Appalaches-Beauce-Etchemins, de l'Est de Montréal, de l'Île-Jésus, du Grand-Portage, du Nord de Montréal, de l'Estrie, de Lanaudière, Montérégie-est, Rive-Sud de Québec, du Sud-Ouest de Montréal.

³ Comprend le nombre total de Canadiennes et Canadiens à faible revenu joints au moyen d'interventions d'autonomisation financière offertes par les CAF, leurs partenaires et d'autres partenaires de Prospérité Canada.

⁴ Comprend le nombre total de Canadiennes et Canadiens à faible revenu joints au moyen d'interventions d'autonomisation financière offertes par les CAF, leurs partenaires et d'autres partenaires de Prospérité Canada, ainsi que les personnes jointes dans le cadre d'efforts pour intégrer des services d'AF dans les systèmes actuels de services sociaux (p. ex., services d'emploi).

⁵ Prospérité Canada. Passerelles pour la prospérité. Projet d'autonomisation financière de Cities. Établir le bien-fondé [Internet]. Prospérité Canada, 2019 [cité le 20 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : https://prospercanada.org/prospercanada/media/images/banners/Prosperity-Gateways-Evidence_4.pdf

⁶ On entend par résilience des actifs la capacité des Canadiennes et Canadiens à couvrir des dépenses imprévues ou une réduction de leur revenu en puisant dans leurs actifs (p. ex., leur compte bancaire) pour éviter de sombrer dans la pauvreté, et ce, pendant une période de trois mois (environ 10 400 \$ pour les trois mois, d'après le faible revenu de 2012). Source : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/reduction-pauvrete/rapports/strategie.html>