



L'aide qui manque
pour ceux qui en
ont le plus besoin

**L'écart en matière d'aide
financière au Canada**

Table des matières

Permettre à tous les Canadiens de bénéficier d'une aide financière **3**

Les huit services essentiels pour la santé financière **5**

Les obstacles auxquels se heurtent les Canadiens ayant un faible revenu : l'écart en matière d'aide financière **8**

L'accès prioritaire aux services d'aide financière pour les Canadiens ayant un faible revenu **14**

Réduire l'écart : vers des services d'aide financière pour les Canadiens ayant un faible revenu **27**

Annexes **28**

Notes en fin de document **40**

Remerciements

Merci aux auteurs de ce rapport, Sasha McNicoll, Liz Mulholland, Adam Fair, Harleen Panesar et Lisa Rae, ainsi qu'à Wendy Abbott-Serroul. Les membres du comité consultatif et les informateurs clés ont généreusement offert leur temps et leur expertise. Nous sommes reconnaissants au comité consultatif pour ses révisions, ses analyses, ses points de vue, ses commentaires et ses corrections.

Ce projet a été rendu possible grâce au financement généreux de Co-operators.

Comment citer ce rapport :

McNicoll, S., Mulholland, E., Fair, A., Panesar, H., et Rae, L. L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin : L'écart en matière d'aide financière du Canada. Toronto : Prospérité Canada ; 2023



Permettre à tous les Canadiens de bénéficier d'une aide financière

Il est prouvé que l'accès à une aide et à des conseils financiers pertinents et de qualité est associé à une meilleure santé financière¹ et à une plus grande résilience², mais tous les Canadiens n'ont pas accès à l'aide et aux conseils financiers dont ils ont besoin. Les Canadiens ayant un faible revenu sont souvent incapables d'accéder aux types d'aide dont ils ont besoin pour renforcer leur capacité financière, maximiser leurs revenus, résoudre des problèmes financiers urgents, et fixer des objectifs financiers et les atteindre.

Cet écart au niveau de l'aide financière a pris une nouvelle dimension dans le contexte de la pandémie de la COVID-19, de l'inflation et des hausses du taux d'intérêt qui ont rendu la vie de plus en plus coûteuse pour de nombreux Canadiens. Les personnes ayant un faible revenu ont été les plus durement touchées³. La vulnérabilité financière s'aggrave et devient de plus en plus courante au sein de ces ménages⁴.

L'un des objectifs de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada, intitulée « *Faisons des changements qui comptent* », est « d'accroître l'accès à des services d'aide financière

fiables et abordables, en particulier pour les Canadiens vulnérables⁵ ». Pour ce faire, nous devons d'abord identifier les types d'aide financière qui sont les plus importants pour renforcer la santé financière des groupes vulnérables, ce qui est actuellement disponible, dans la mesure où cette aide est accessible, abordable et digne de confiance pour ces groupes, de même que les endroits où il existe des écarts en matière d'aide qui doivent être comblés. Nous pourrions alors commencer à identifier et à élaborer des solutions potentielles qui répondent efficacement aux besoins de ces populations.

La Stratégie nationale pour la littératie financière identifie également la nécessité de « concevoir de façon à répondre à différents besoins⁶ ». Cela souligne l'importance de veiller à ce qu' :

- un plus grand nombre de Canadiens aient accès à des produits et services financiers adaptés à leurs besoins, à leurs vulnérabilités, à leurs contraintes en matière de ressources, et les utilisent;

- un plus grand nombre de Canadiens, en particulier ceux qui ont des besoins divers ou qui présentent une ou plusieurs formes de vulnérabilité, sont impliqués et consultés dans l'élaboration, ainsi que dans la prestation de produits et services financiers, ce qui permettrait d'atteindre des niveaux plus élevés d'inclusion;
- moins nombre de Canadiens sont confrontés à une mauvaise qualité de service (y compris le manque de respect ou le fait qu'on ne leur propose pas un produit ou un service adapté à leurs besoins) lorsqu'ils se procurent des produits ou services financiers.

Bien que nous considérons souvent les services d'aide financière en fonction des besoins et des préférences du consommateur moyen ayant un revenu moyen ou élevé, ainsi que des mandats de réglementation et de surveillance applicables, les services d'aide financière ne sont pas considérés comme des services de base. Nous les considérons moins souvent du point de vue des consommateurs ayant un faible revenu et vulnérables, de leurs contextes financiers particuliers et de leurs besoins.

Dans ce projet, nous avons tenté d'identifier les écarts en matière d'accès à une aide financière abordable, appropriée et digne de confiance pour les personnes ayant un faible revenu en particulier. À cet effet, nous :

- avons défini leurs besoins prioritaires en matière d'aide financière;
- avons identifié les obstacles qui influencent généralement leur accès aux services;
- avons identifié les services pertinents qui sont actuellement disponibles sur le marché;
- avons évalué dans quelle mesure ces services sont accessibles, abordables, appropriés et dignes de confiance pour les personnes ayant un faible revenu;
- avons évalué les écarts en matière d'aide financière pour cette population.

Prospérité Canada tient à remercier Co-operators pour son généreux soutien financier dans le cadre de ce projet, ainsi que les nombreux intervenants et informateurs clés provenant de tous les secteurs qui ont apporté leur expertise et leur point de vue lors de ce travail. Le rapport qui suit donne un

aperçu de notre méthodologie, de nos principaux résultats, et de leurs implications. Il ouvre la voie à la prochaine phase de notre travail – travailler avec des parties prenantes de tous les secteurs afin d'identifier et de faire progresser les solutions visant à combler l'écart en matière d'aide financière au Canada pour les personnes ayant un faible revenu.

Prospérité Canada tient à remercier Co-operators pour son généreux soutien financier dans le cadre de ce projet, ainsi que les nombreux intervenants et informateurs clés provenant de tous les secteurs qui ont apporté leur expertise et leur point de vue lors de ce travail.



Les huit services essentiels pour la santé financière

La santé financière correspond à la capacité d'un ménage à gérer ses obligations financières actuelles et à avoir confiance en sa capacité d'y parvenir à l'avenir⁷. Il existe un consensus croissant sur le fait que les services d'aide financière devraient viser à améliorer la santé financière des consommateurs⁸; par conséquent, nous avons appliqué le principe de la santé financière des consommateurs pour déterminer quels services d'aide financière étaient les plus importants pour les personnes ayant un faible revenu.

En nous fondant sur les résultats de la recherche, de la consultation des parties prenantes de la communauté ayant une expertise approfondie des besoins d'aide financière des personnes ayant un faible revenu, ainsi que de notre expérience organisationnelle en matière de conception et de pilotage d'interventions d'aide financière touchant plus de 760 000 personnes ayant un faible revenu à ce jour, nous avons identifié huit services d'aide financière comme étant les plus importants pour renforcer la santé financière des personnes ayant un faible revenu :

1. Réaliser une évaluation complète de la santé financière*
2. Aider à élaborer un plan financier complet
3. Aider à élaborer et à respecter un budget ou un plan de dépenses
4. Aider à résoudre les problèmes financiers urgents
5. Aider à comprendre, à naviguer, à sélectionner et à accéder à des produits financiers appropriés
6. Aider à fixer et à poursuivre des objectifs d'épargne
7. Aider à gérer les dettes
8. Aider à produire une déclaration de revenus et à accéder aux prestations de revenu

* Un bilan de santé financière est un outil permettant d'évaluer la situation et la santé financières d'une personne, notamment si elle est titulaire d'un compte bancaire, son niveau d'épargne et d'endettement, sa cote de crédit, ses revenus (y compris les prestations du gouvernement), si elle a rempli sa déclaration d'impôts, ses objectifs financiers et sa confiance en elle. Pour obtenir un exemple d'évaluation de la santé financière, consultez http://www.prospercanada.org/prospercanada/media/PDF/Coaching%20Toolkit/Health-Assessment-Form_June-2015.pdf

Après avoir défini les services d'aide financière sur lesquels se concentrer, nous avons identifié des catégories de prestataires de services dans tous les secteurs d'activité qui offrent ces services aux Canadiens en général et plus particulièrement aux personnes ayant un faible revenu :

- les banques;
- les coopératives de crédit;
- les compagnies d'assurance;
- les planificateurs financiers;
- les conseillers en matière de crédit;
- les syndic en insolvabilité;
- les préparateurs commerciaux de déclarations de revenus;
- les gouvernements;
- les organismes communautaires.

Nous avons ensuite procédé à une analyse documentaire et à une étude de marché afin d'évaluer dans quelle mesure chacun de ces huit services d'aide financière prioritaires est disponible pour les personnes ayant un faible revenu au Canada et s'avère abordable, approprié et digne de confiance. Les services qui ne sont pas abordables ou qui contribuent à accroître la pauvreté des personnes ayant un faible revenu pourraient ne pas leur être accessibles. Les services qui ne sont

pas appropriés ou dignes de confiance risquent de nuire à leur santé financière, au lieu de la renforcer, car ils ne tiennent pas compte d'aspects importants de la situation financière des consommateurs ayant un faible revenu, et les exposent à des risques et à des coûts supplémentaires injustifiés.

Nous avons interrogé des informateurs clés pour compléter les données qualitatives et quantitatives manquantes. Nous avons validé nos renseignements par l'intermédiaire de notre comité consultatif de projet. Les informateurs clés et les membres du comité consultatif proviennent de chacun des secteurs des prestataires de services financiers que nous avons examinés. Ils ont été sélectionnés pour leur connaissance approfondie des services fournis par leur secteur, notamment les banques, les coopératives de crédit, les compagnies d'assurance, les planificateurs financiers, les services d'aide à la dette, les préparateurs commerciaux de déclarations de revenus, les prestataires de services du gouvernement et les organismes communautaires sans but lucratif.

Voir *l'annexe A* pour la liste des membres du comité consultatif et des informateurs clés du projet et *l'annexe B* pour plus de détails sur notre méthodologie.

Les services qui ne sont pas abordables peuvent être inaccessibles aux personnes ayant un faible revenu, et ceux qui ne sont pas appropriés ou dignes de confiance pourraient nuire à leur santé financière.

Limites de l'étude

Il y a un manque de recherche empirique, quantitative et qualitative sur la disponibilité des services d'aide financière abordables, appropriés et dignes de confiance pour les personnes ayant un faible revenu au Canada. Cette étude s'est donc fortement appuyée sur les évaluations qualitatives d'informateurs clés experts et de membres du comité consultatif.

En raison de contraintes de capacité, nous avons interrogé un à trois informateurs clés par secteur de service financier. Les renseignements recueillis lors de ces entretiens ne sont donc pas nécessairement représentatifs du point de vue d'autres personnes travaillant dans leur secteur de façon plus générale, bien que nous ayons sélectionné les informateurs en fonction de leur connaissance générale de leur secteur.

Cette étude a été limitée aux huit services financiers que nous avons identifiés comme essentiels à la santé financière des personnes ayant un faible revenu. En tant que tel, il n'aborde pas les écarts d'accès à d'autres services financiers, ni les écarts d'accès à des produits financiers abordables, appropriés et dignes de confiance pour les personnes ayant un faible revenu. Ces dimensions supplémentaires de l'exclusion financière requièrent également une attention et une action.

Les obstacles auxquels se heurtent les Canadiens ayant un faible revenu : l'écart en matière d'aide financière

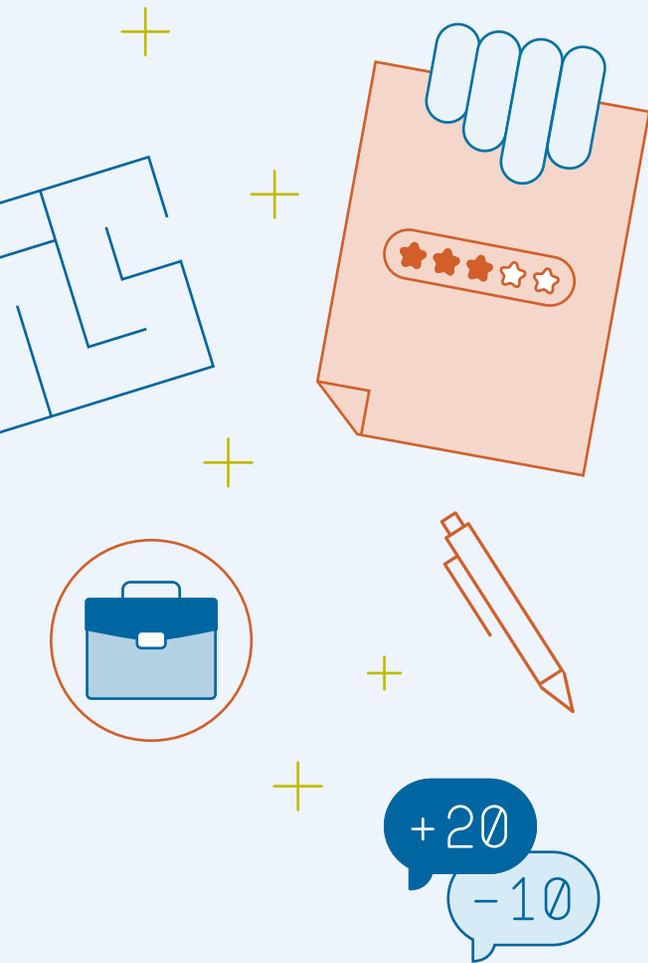
1. Les personnes ayant un faible revenu sont confrontées à des circonstances et à des défis particuliers qui influencent leur capacité à accéder à des services financiers et à se les offrir.

Ils sont plus susceptibles d'être en situation de sous-bancarisation⁹, ce qui signifie qu'ils ont un compte auprès d'une banque traditionnelle ou d'une coopérative de crédit, mais qu'ils utilisent régulièrement d'autres solutions (par exemple, des services financiers marginaux à coût élevé, tels que les sociétés de prêt sur salaire)¹⁰. Ils n'ont souvent pas les moyens de payer les services financiers disponibles sur le marché, en particulier les personnes qui touchent leur principal revenu des programmes provinciaux d'aide sociale (aide sociale et mesure de soutien pour les personnes handicapées), qui offrent des prestations bien inférieures au seuil de pauvreté du Canada¹¹. Les personnes ayant un faible revenu qui vivent dans des régions rurales ou éloignées peuvent être confrontées à des obstacles liés à la distance lorsqu'il s'agit d'accéder physiquement à des services financiers¹². L'insuffisance de l'infrastructure à large bande et d'autres obstacles

numériques font que les services virtuels ne sont souvent pas une option viable pour les résidents ayant un faible revenu dans certaines communautés rurales et éloignées. Les personnes peuvent également ne pas disposer des pièces d'identité nécessaires pour accéder aux services financiers, en particulier les réfugiés, les personnes sortant d'établissements pénitentiaires, les peuples autochtones et les personnes sans abri ou vivant dans un logement précaire¹³.

2. Les personnes ayant un faible revenu sont moins susceptibles de faire confiance aux professionnels de la finance et les personnes autochtones ou racialisées ayant un faible revenu ne se sentent pas toujours respectées par ces derniers.

Les Canadiens ayant un faible revenu sont généralement plus méfiants que ceux ayant un revenu plus élevé¹⁴, et ce manque de confiance s'étend aux professionnels et aux institutions financières. Dans un sondage réalisé en 2021, 69 % des ménages canadiens ayant un faible revenu attribuent à leur principale institution financière la note « faible à moyenne » (1 à 6 sur 10) pour ce qui est de les aider à améliorer



leur bien-être financier¹⁵. Le manque de confiance envers un service peut être problématique puisqu'il peut avoir un impact direct sur l'accès¹⁶. Les peuples autochtones, les personnes 2SLGBTQI+ et les personnes handicapées sont ceux qui font le moins confiance aux professionnels de la finance et craignent être victimes de discrimination¹⁷. Les groupes racialisés, autochtones et marginalisés s'inquiètent davantage de la discrimination que le reste de la population. Leurs expériences passées les ont souvent amenés à s'adresser moins souvent à des professionnels de la finance¹⁸. Pour les peuples autochtones en particulier, les autres motifs qui expliquent la méfiance à l'égard des institutions des pionniers sont la colonisation, les pensionnats, les politiques d'assimilation et le racisme. Des exemples très médiatisés de traitement discriminatoire des clients autochtones renforcent cette méfiance (par exemple, le menottage d'un grand-père autochtone et de sa petite-fille de 12 ans qui tentaient d'ouvrir un compte bancaire à Vancouver¹⁹).

3. Les renseignements, les orientations et les conseils financiers classiques ne sont souvent pas adaptés aux personnes ayant un faible revenu parce qu'ils ne tiennent pas compte de leur situation particulière.

Cet échec peut être problématique pour les consommateurs ayant un faible revenu, puisque des conseils financiers génériques sont



susceptibles d'être dommageables pour eux. Par exemple, de nombreux programmes de soutien au revenu comportent des limites strictes en matière d'épargne et d'actifs. Une aide financière qui ne tient pas compte de ces limites peut faire perdre aux personnes leur admissibilité à des prestations qui constituent la majeure partie de leurs revenus. Les régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) permettent aux Canadiens ayant un revenu moyen ou élevé de bénéficier d'un report d'impôt et d'une économie d'impôt potentielle, mais ces avantages ne sont généralement pas accessibles aux Canadiens ayant un revenu plus faible. À la retraite, les retraits des REER entraînent une récupération des prestations pour les retraités ayant un faible revenu. Il ne s'agit là que de deux des nombreux

pièges potentiels qui peuvent découler du fait de s'appuyer sur des connaissances et des conseils financiers conçus en grande partie pour les consommateurs ayant des revenus moyens ou élevés.

4. La plupart des fournisseurs commerciaux d'aide financière (banques, coopératives de crédit, compagnies d'assurance, planificateurs financiers, préparateurs d'impôts commerciaux) n'adaptent toutefois pas leurs services aux personnes ayant un faible revenu.

Les prestataires d'aide financière que nous avons interrogés sont conscients que les personnes ayant un faible revenu ont des besoins financiers différents de ceux des personnes ayant des revenus plus élevés. Malgré cela, la plupart des



fournisseurs commerciaux ne demandent pas aux clients de préciser leur revenu personnel ou celui de leur ménage lorsqu'ils fournissent des services et adaptent leurs services en conséquence. Les planificateurs financiers, les services de préparation des déclarations de revenus et les courtiers d'assurance qui aident à sélectionner certains types de produits d'assurance sont des exceptions, car ils ont besoin de renseignements sur les revenus pour fournir leurs services. Toutefois, les renseignements sur les revenus ne permettent pas à eux seuls de se faire une idée complète du contexte et des besoins spécifiques des personnes ayant un faible revenu. Dans certains cas, les institutions financières peuvent effectuer des analyses sur les revenus des clients ou sur d'autres aspects de la vulnérabilité financière. Par exemple, certaines institutions financières ont effectué des analyses basées sur le revenu pour un projet ou un produit particulier et d'autres peuvent utiliser des cotes de crédit pour déterminer si une personne est financièrement vulnérable. Pour les institutions financières qui collectent des données sur le revenu, celles-ci tendent à être extrêmement incohérentes, sujettes à des erreurs et souvent obsolètes. Il est donc difficile d'utiliser ces renseignements de manière systématique et/ou dans le cadre de la gestion du risque du portefeuille. Les institutions financières n'ont donc pas, de manière générale, une connaissance approfondie de la répartition du revenu de l'ensemble de leur clientèle.

5. Comme la plupart des services d'aide financière commerciaux ne sont pas conçus pour les personnes ayant un faible revenu, il existe peu de services d'aide financière appropriés pour cette population.

Il est difficile pour les prestataires de services financiers d'adapter leurs services aux divers segments de la clientèle ainsi qu'aux multiples contextes et besoins uniques de leurs clients. Si les services d'aide financière commerciaux de base sont techniquement accessibles à la plupart des clients, la réalité est qu'ils ne sont pas particulièrement adaptés aux personnes ayant un faible revenu, de sorte que leur utilité est limitée pour elles. Par ailleurs, les personnes ayant un faible revenu n'ont pas accès à des services plus complets (par exemple, la planification financière). Bien que le code fédéral pour les consommateurs de produits et services financiers exige désormais des banques afin qu'elles veillent à ce que les services qu'elles proposent soient adaptés au client qui les reçoit²⁰, les banques ne sont pas obligées de proposer des services d'aide financière qui répondent aux besoins de tous leurs clients. Il existe des exemples d'institutions financières proposant des services financiers adaptés aux personnes ayant un faible revenu (voir Pigeon Park Savings), mais ils semblent être l'exception. Certains organismes communautaires proposent des programmes gratuits et complets d'aide financière destinés aux personnes ayant un faible revenu, mais ils ne sont disponibles que dans un petit nombre de

communautés. Alors que de nombreux ménages ayant un faible revenu au Canada déclarent ne pas pouvoir accéder à des services d'aide financière²¹, ceux qui y parviennent affichent des taux plus élevés de résilience financière²², ce qui souligne l'importance de combler l'écart actuel en matière d'accès aux services financiers pour les personnes ayant un faible revenu.

Pigeon Park Savings

Une collaboration entre Vancity et l'organisme caritatif PHS Community Services Society, Pigeon Park Savings est une succursale d'une coopérative de crédit située dans le quartier Downtown Eastside de Vancouver, qui offre des services financiers de base aux personnes ayant un faible revenu.

Elle propose à ses 4 000 membres d'encaisser des chèques, d'ouvrir des comptes, d'obtenir des cartes bancaires, ainsi que des conseils financiers et les aide même à obtenir des papiers d'identité.

Pigeon Park Savings offre un environnement accueillant aux personnes ayant un faible revenu et tous les représentants des services financiers ont reçu une formation en santé mentale.

6. Les institutions financières proposent souvent des services d'aide financière de base gratuits, mais les services d'aide financière plus complets dont les personnes ayant un faible revenu ont généralement besoin ne sont pas accessibles et/ou abordables.

Si certains services d'aide financière de base proposés par les banques et les coopératives de crédit sont gratuits pour les titulaires de comptes ou les membres (par exemple, établir un profil financier, aider à naviguer et à accéder aux produits et aux applications qui aident à établir un budget et à épargner), des services plus complets comme la planification financière sont inaccessibles pour les personnes ayant un faible revenu. Par exemple, les institutions financières peuvent discuter des comptes d'épargne les mieux adaptés pour les besoins d'un client, mais elles ne l'aideront probablement pas à créer un plan d'épargne plus complet qui tienne compte de ses objectifs, de ses liquidités et du montant qu'il peut raisonnablement verser. Les services d'aide financière complets proposés par les institutions financières ne sont souvent accessibles qu'aux clients de la gestion de patrimoine qui disposent d'un montant minimal d'actifs pour investir – par exemple, 100 000 dollars ou même, dans certains cas, 500 000 dollars. Un nombre restreint, mais croissant de planificateurs financiers proposent leurs services selon le régime de rémunération des services ou le principe d'offrir des conseils uniquement, mais



un plan financier peut coûter de 3 000 à 10 000 dollars et les services permanents de 120 à 400 dollars l'heure^{23, 24}, ce qui est bien au-delà de la portée de toute personne ayant un faible revenu.

7. La plupart des institutions financières et des professionnels manquent de compréhension, d'outils et de formation pour fournir des services d'aide financière pertinents et appropriés aux personnes ayant un faible revenu.

La plupart des banques, des coopératives de crédit et des entreprises de préparation de déclaration de revenus ne forment pas leur personnel de première ligne de manière à ce qu'il comprenne les obstacles et les problèmes financiers auxquels sont confrontées les personnes ayant un faible

revenu. De plus, il semble y avoir peu d'outils et de renseignements adaptés pour aider les prestataires de services financiers commerciaux à répondre aux besoins d'aide financière des personnes ayant un faible revenu. Par conséquent, de nombreux professionnels de la finance très compétents pour répondre aux besoins des clients ayant un revenu moyen ou élevé, ne comprennent pas suffisamment le contexte et les besoins financiers des personnes ayant un faible revenu pour les servir de manière appropriée. Peu d'entre eux connaissent les programmes publics de soutien au revenu et de subventions dont dépendent les personnes ayant un faible revenu, les interactions complexes de ces programmes et la manière dont les changements dans les revenus personnels, l'épargne et les



produits d'investissement peuvent avoir un impact sur l'admissibilité d'un client à des soutiens essentiels en matière de revenu et en nature, à court et à long terme. Sans ces connaissances, les services d'aide financière risquent de nuire à la santé financière des personnes ayant un faible revenu, au lieu de la renforcer.

8. Il n'y a pas d'argument commercial valable pour rechercher et servir des clients ayant un faible revenu, car les possibilités de générer des profits sont limitées.

Les personnes ayant un faible revenu coûtent souvent plus cher à servir et ne génèrent pas autant de revenus que les clients ayant un revenu plus élevé. Par conséquent, les banques et les autres prestataires de services financiers commerciaux n'ont pas vraiment intérêt, d'un point de vue financier, à cibler et à attirer spécifiquement les clients ayant un faible revenu. Si les solutions technologiques peuvent, en théorie, rendre moins coûteux le service aux personnes ayant un faible revenu, les technologies financières peuvent également ne pas disposer d'une analyse de rentabilité pour servir ou cibler les personnes ayant un faible revenu. La technologie peut réduire les coûts des services (par exemple, le coût du personnel d'une succursale), mais les possibilités de revenus demeurent limitées. Les entreprises en démarrage dans le domaine de la technologie financière, en particulier celles qui ont des

investisseurs en capital de risque, subissent des pressions importantes pour réaliser des revenus importants dès le début ou pour démontrer qu'il y a une grande opportunité de marché. Bien qu'il existe des possibilités pour proposer des solutions qui avantagent les personnes ayant un faible revenu (par exemple, éviter les frais, accéder au crédit, outils d'épargne), les solutions centrées sur l'aide et les conseils financiers, y compris les conseils personnalisés, sont probablement plus difficiles à proposer de manière rentable. Pour les technologies financières qui sont des entreprises interentreprises (par exemple, qui développent des solutions pour les banques ou les coopératives de crédit afin de fournir des services à leurs clients), il n'y a pas intérêt à les développer pour les personnes ayant un faible revenu si l'institution financière ne priorise pas cette population.

9. Certains organismes communautaires de l'autonomisation financière offrent des services d'aide financière gratuits, appropriés et complets, mais ils n'ont pas les ressources ou la portée géographique nécessaires pour répondre aux besoins de tous les Canadiens ayant un faible revenu qui ont besoin d'aide.

Entre 2016 et 2020, 14 organismes nationaux champions de l'autonomisation financière, leurs partenaires et Prospérité Canada ont fourni des services d'aide financière à 650 000 de Canadiens ayant un faible revenu, les aidant ainsi à accéder

à un milliard de dollars en crédits d'impôt et en mesures d'aide. La plupart des organismes communautaires comprennent le contexte financier et les besoins des personnes ayant un faible revenu et adaptent leurs services en conséquence. Les membres de la communauté font confiance à ces organismes parce qu'ils les considèrent comme impartiaux, même si certaines personnes peuvent considérer que les services gratuits sont inférieurs aux services payants. Bien que les services d'aide financière fournis par la communauté soient généralement gratuits, appropriés et dignes de confiance, ils ne sont pas disponibles dans toutes les communautés, en grande partie en raison d'un manque de financement. Le sous-financement signifie également que ces organismes n'ont pas la capacité de répondre aux besoins de la communauté, ce qui a été accentué par les problèmes financiers de plus en plus complexes des membres de la communauté ayant un faible revenu.

10. Le Canada bénéficierait de la collecte et de la publication de données nationales plus complètes et plus détaillées sur l'accès aux services d'aide financière et, plus généralement, sur l'inclusion financière.

Grâce à ce projet et l'aide de parties prenantes engagées dans tous les secteurs, nous avons pu décrire de manière qualitative les écarts actuels en matière d'accès à l'aide financière pour les personnes ayant un faible revenu. Toutefois, en l'absence de consensus sur les produits et services financiers nécessaires à l'inclusion financière et d'une image empirique précise et différenciée de ceux qui ont accès ou non à ces services, il demeurera difficile de cibler et d'évaluer avec précision les conséquences des solutions.

L'accès prioritaire aux services d'aide financière pour les Canadiens ayant un faible revenu



Cette section décrit plus en détail chacun des services d'aide financière prioritaires, les raisons pour lesquelles ils sont importants pour les personnes ayant un faible revenu, la mesure dans laquelle les divers prestataires de services offrent ce service et les limites importantes liées à l'accessibilité, au caractère abordable, approprié ou digne de confiance du service qu'ils offrent pour les personnes ayant un faible revenu.

Pour obtenir des renseignements détaillés sur le secteur de l'aide financière, voir *l'annexe C*.

1. Procéder à une évaluation complète de la santé financière

Une évaluation complète de la santé financière vise à fournir une compréhension approfondie de la situation financière d'une personne, de ses comportements, de ses attitudes, de ses besoins et de ses objectifs afin de déterminer comment améliorer sa santé financière. Une évaluation financière complète est un préalable essentiel à l'élaboration d'un plan financier. La qualité et la globalité de l'évaluation influenceront nécessairement l'efficacité du plan financier qui en découlera. Ce service comprend généralement les éléments suivants :

- examiner le bilan du client (actif, passif);
- examiner leur budget mensuel ou leur plan de dépenses;
- explorer leurs attitudes et comportements financiers (si nécessaire);
- identifier des objectifs financiers spécifiques (par exemple, en ce qui concerne l'épargne, l'endettement, le rétablissement du crédit, la déclaration de revenus, l'accès aux prestations sociales).

Les personnes ayant un faible revenu sont souvent confrontées à de multiples difficultés financières. Une évaluation complète permet d'identifier tous ces éléments, de hiérarchiser les questions et les objectifs à traiter en priorité. Elle permet également au prestataire de services de comprendre le contexte du client, de fixer des objectifs réalistes et de respecter où il est rendu dans sa situation, réduisant ainsi le risque de le submerger ou de le décourager alors qu'il est confronté à d'autres difficultés.

Une évaluation financière complète est souvent la première étape que les planificateurs financiers accrédités entreprennent avec leurs nouveaux clients. Les planificateurs financiers peuvent travailler de manière indépendante ou pour des banques, des coopératives de crédit ou des sociétés de gestion de patrimoine. Ils sont le plus souvent rémunérés par des commissions sur les produits d'investissement achetés par leurs clients. Certains proposent leurs services selon le régime de rémunération des services ou le principe d'offrir des conseils uniquement. Comme la plupart des personnes ayant un faible revenu disposent de peu de ressources à investir, les planificateurs financiers rémunérés à la commission ne sont guère tentés de travailler avec eux. Ceux qui proposent leurs services selon le régime de la rémunération des services sont généralement trop chers pour qu'une personne à faible revenu puisse se les offrir. De plus, comme la plupart des planificateurs financiers n'acquièrent pas, au cours de leur formation, de connaissances spécialisées sur la vie financière des personnes ayant un faible revenu (par exemple, les programmes gouvernementaux, les mesures d'aide et les récupérations, les barrières systémiques et institutionnelles), les services d'évaluation qu'ils proposent peuvent ne pas être adaptés aux clients ayant un faible revenu.

Les banques et les coopératives de crédit peuvent proposer à leurs clients des services d'évaluation

financière; toutefois, une évaluation complète peut n'être accessible qu'aux clients du secteur de la gestion de patrimoine qui atteignent un seuil minimum d'actifs. Généralement, les banques et les coopératives de crédit peuvent travailler avec leurs clients pour établir un profil financier moins approfondi et l'examiner avec eux. Les profils et les examens financiers ne sont pas obligatoires pour les nouveaux clients ou les clients existants et sont répartis de manière inégale.

Un petit nombre d'organismes communautaires sans but lucratif à travers le Canada sont formés pour fournir gratuitement aux personnes ayant un faible revenu des services d'accompagnement financier qui comprennent une évaluation complète de la santé financière. Toutefois, ces services sont financés de manière limitée et la plupart des personnes ayant un faible revenu au Canada n'y ont pas accès.

Les conseillers en crédit et les syndicats autorisés en insolvabilité examinent les dettes et la capacité de paiement des personnes dans le cadre de leurs services de désendettement, mais ne proposent généralement pas d'évaluation financière complète.

En résumé, les évaluations complètes de la santé financière fournies par le commerce sont un précurseur essentiel pour aider les gens à élaborer des plans financiers efficaces, mais elles sont généralement inabordables et inaccessibles

aux personnes ayant un faible revenu. Il est peu probable qu'elles soient entièrement adaptées à leurs besoins. Des profils et des analyses financiers peuvent être disponibles gratuitement auprès d'une banque ou d'une coopérative de crédit, mais ils sont moins complets et ne sont pas toujours adaptés à leurs besoins. Les programmes communautaires d'accompagnement financier offrent des évaluations financières gratuites, complètes et appropriées aux personnes ayant un faible revenu, mais ce service n'est pas disponible partout.

Les évaluations complètes de la santé financière fournies par le commerce sont un précurseur essentiel pour aider les gens à élaborer des plans financiers efficaces.

2. Aider à l'élaboration d'un plan financier complet

En tenant compte de la situation financière d'une personne ou d'un ménage, un plan financier complet définit leurs objectifs financiers à court et à long terme et les mesures qu'ils prendront pour les atteindre. L'élaboration d'un plan peut comprendre l'aide apportée à la personne en ce qui concerne les points suivants :

- sélectionner et acheter des produits d'épargne appropriés;
- naviguer parmi les services financiers et les orienter au besoin;
- examiner périodiquement les progrès accomplis et mettre à jour le plan financier si nécessaire.

Les plans financiers sont un moyen précieux d'aider les personnes ayant un faible revenu à fixer et à atteindre des objectifs financiers à court et à long terme qu'elles pourraient avoir du mal à réaliser sans cette aide. Ils aident également les personnes à hiérarchiser les objectifs auxquels elles s'attaquent en premier et à définir des étapes d'action réalisables qui facilitent la réussite et réduisent le risque d'être submergé ou découragé.

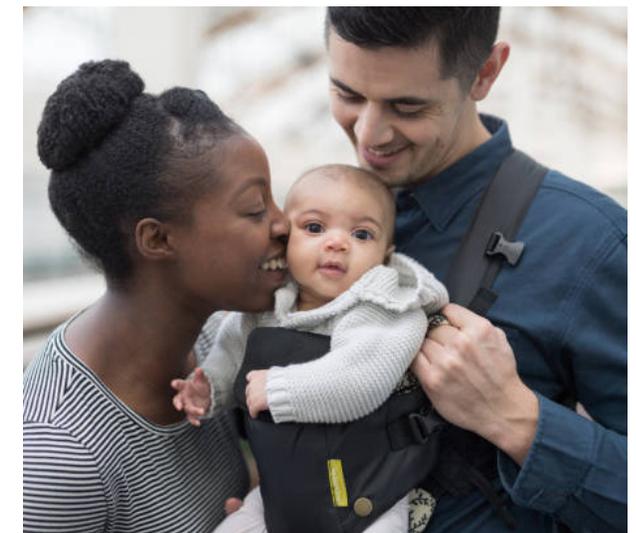
La planification financière est le service principal fourni par les planificateurs financiers professionnels. Toutefois, comme indiqué plus

haut, les personnes ayant un faible revenu ne disposent généralement pas du capital et des revenus nécessaires pour accéder aux services financiers professionnels. De plus, un programme pilote d'accompagnement financier pour les personnes ayant un faible revenu, réalisé par des planificateurs financiers bénévoles, a démontré que les planificateurs avaient besoin d'une formation supplémentaire et d'un soutien quotidien pour combler leurs manques de connaissances en ce qui concerne le contexte financier de leurs clients ayant un faible revenu²⁵.

Les banques et les coopératives de crédit proposent une planification financière complète dans le cadre de leurs services de gestion de patrimoine, mais ceux-ci ne sont pas accessibles aux personnes ayant un faible revenu pour les raisons déjà évoquées. Les institutions financières peuvent également proposer une aide à l'élaboration d'un plan financier de base sur demande et/ou des outils de planification financière de base en ligne. Ces services et ces applications peuvent être accessibles et utiles à certaines personnes ayant un faible revenu, bien qu'ils soient en deçà du service plus complet qui devrait être disponible idéalement. Par exemple, l'aide à l'élaboration d'un plan financier de base n'inclut généralement pas l'examen et la mise à jour périodiques, ni l'aide à la mise en œuvre du plan. Certaines personnes ayant un faible revenu

sont également privées de l'accès numérique. Elles peuvent aussi être confrontées à des barrières linguistiques et de littératie qui les empêchent d'utiliser les outils de planification financière en ligne.

Les services communautaires d'accompagnement financier offrent une planification financière gratuite et complète grâce à un personnel possédant une expertise approfondie du contexte et des défis financiers des personnes ayant un faible revenu, mais, tel indiqué précédemment, ces services sont offerts par un petit nombre d'organismes au Canada et ne sont pas disponibles à grande échelle.



En résumé, les personnes ayant un faible revenu peuvent avoir accès à de l'aide pour établir un plan financier de base par l'intermédiaire de leur banque ou coopérative de crédit (ou par le biais des applications en ligne proposées par ces institutions). Cependant, elles doivent demander le service en personne ou être inscrites en ligne. Elles doivent aussi posséder les compétences linguistiques et de littératie nécessaires pour accéder aux outils en ligne, afin de les utiliser. L'aide et les outils de planification financière de base ne suffisent pas à aider les clients à mettre en œuvre avec succès leur plan, à le réviser et l'actualiser périodiquement au besoin. Les programmes communautaires d'accompagnement financier offrent une aide gratuite aux personnes ayant un faible revenu pour élaborer, mettre en œuvre, réviser et actualiser périodiquement un plan financier complet, mais ce service n'est pas disponible partout.

3. Aider à élaborer et à respecter un budget ou un plan de dépenses

Les budgets et les plans de dépenses aident les gens à gérer leur argent et, si possible, à épargner ou à rembourser leurs dettes. Ce service comprend généralement de l'aide pour les points suivants :

- analyser les revenus et les dépenses mensuels des personnes ou des ménages;

- créer un budget ou un plan de dépenses qui garantit que les dépenses mensuelles sont inférieures aux revenus mensuels;
- fournir des renseignements et des conseils sur la manière de respecter son budget ou son plan de dépenses;
- fournir un accompagnement continu pour les aider à respecter leur plan, à surmonter les obstacles et à se remettre des mauvaises surprises en matière de revenus et de dépenses.

Ce service est important pour les personnes ayant un faible revenu parce qu'elles ont peu de revenus excédentaires, souvent peu ou pas d'épargne pour se prémunir contre les urgences et peu de capacité à gérer convenablement leurs dettes²⁶. Par conséquent, vivre en fonction de ses revenus est un objectif important, même s'il est souvent difficile à atteindre.

Les planificateurs financiers proposent une aide en matière de budget et de plans de dépenses dans le cadre de services financiers plus larges; toutefois, tel indiqué précédemment, ces services ne sont généralement pas abordables pour les personnes ayant un faible revenu.

Les syndic autorisés en insolvabilité proposent deux séances obligatoires en matière de conseil budgétaire aux consommateurs insolubles, conformément à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité*,

mais ce service n'est offert qu'aux personnes qui bénéficient de leurs services d'allègement de la dette (voir la section sur la dette ci-dessous pour une vue d'ensemble des coûts associés à ces services). Les organismes de conseil en crédit sans but lucratif offrent une aide budgétaire, que les personnes choisissent ou non de restructurer leurs dettes non garanties par l'intermédiaire d'un organisme. La plupart des consommateurs qui rencontrent un conseiller en crédit repartent avec un budget élaboré et ont la possibilité d'effectuer un suivi, le tout sans frais. Ces agences proposent également des ateliers gratuits, des séminaires en ligne et des formations en ligne pour permettre aux consommateurs d'améliorer leurs compétences en matière de budget.

La plupart des banques et certaines coopératives de crédit proposent également des applications en ligne qui aident les personnes à créer des budgets ou des plans de dépenses, mais n'offrent pas autrement d'aide à la budgétisation en faveur de la majorité de la population. Certaines entreprises de technologie financière proposent également des applications similaires (par exemple, Mint, Billi, Walletifai, YNAB) qui permettent de relier leurs comptes bancaires en vue de suivre les dépenses en temps réel. Ces applications sont souvent plus complètes que celles proposées par les institutions financières et sont généralement gratuites pour l'utilisation du service de base (les modules

complémentaires ont des coûts associés). Comme de nombreuses personnes ayant un faible revenu sont confrontées à des barrières numériques, linguistiques et de littératie, les applications en ligne qui sont utiles à certaines personnes ayant un faible revenu ne sont pas accessibles à tout le monde et certaines personnes peuvent ne pas savoir où chercher des applications tierces ou comprendre lesquelles répondent le mieux à leurs besoins.

Certains organismes communautaires aident les personnes ayant un faible revenu à établir un budget ou un plan de dépenses et travaillent avec elles pour les aider à respecter leur plan. Toutefois, ces services sont proposés par un nombre relativement restreint d'organismes et ne sont pas très répandus.

En résumé, les personnes ayant un faible revenu qui cherchent à établir et à suivre un budget ou un plan de dépenses peuvent recevoir de l'aide de la part d'organismes de conseil en crédit sans but lucratif. Ils peuvent également recevoir l'aide de syndicats autorisés en insolvabilité s'ils participent à des services d'allègement de la dette. Dans le cas contraire, les personnes ayant des compétences numériques, linguistiques et de littératie adéquates peuvent accéder à des outils budgétaires en ligne proposés par leur banque, leur coopérative de crédit ou par des entreprises de technologie financière tierces. Les personnes incapables

d'utiliser ces options peuvent avoir accès à un soutien plus complet et personnalisé de la part d'organismes communautaires, mais ces services sont souvent peu financés et ne sont proposés que par un petit nombre d'organismes au Canada.

4. Aider à résoudre les problèmes financiers urgents

Ce service vise à aider les personnes à résoudre des problèmes financiers urgents ou des crises qui ont une incidence sur leur capacité à satisfaire leurs besoins fondamentaux. Ce service comprend généralement les points suivants :

- aider les clients à rassembler la documentation nécessaire;
- défendre leurs intérêts avec eux, ou en leur nom, auprès des institutions financières et des ministères/organismes gouvernementaux compétents;
- les aider à s'orienter dans les procédures officielles de plainte, de recours et d'appel;
- les orienter vers d'autres services financiers.

Les services financiers de résolution de problèmes urgents sont importants pour les personnes ayant un faible revenu parce qu'ils permettent à ceux qui ont besoin d'aide de surmonter les difficultés personnelles, institutionnelles et systémiques afin de retrouver leur stabilité financière.

Les Canadiens ayant un faible revenu rencontrent des problèmes financiers urgents plus souvent que la plupart des Canadiens en raison de l'insuffisance de leurs revenus. Cependant, ils peuvent également rencontrer des problèmes urgents en ce qui concerne les mesures d'aide, les subventions publiques, les impôts, la gestion de la dette, l'accès aux produits et services financiers, la protection des consommateurs, ainsi que les recours en cas de plaintes, de fraudes, d'escroqueries et d'abus financiers. Elles sont également plus susceptibles d'éprouver des difficultés à s'orienter vers les institutions financières et gouvernementales, à s'autodéfendre avec confiance en raison de barrières personnelles liées à la langue, à la littératie, au handicap et à la santé mentale, ainsi que de barrières institutionnelles et systémiques qui désavantagent encore plus les personnes handicapées, les peuples autochtones, les personnes racialisées et les personnes 2SLGBTQI+.

Les banques et les coopératives de crédit offrent à leurs clients une aide à la résolution de problèmes financiers urgents, mais uniquement lorsque cette

Les Canadiens ayant un faible revenu rencontrent des problèmes financiers urgents plus souvent que la plupart des Canadiens.

aide est liée à un produit ou à un service que la banque ou la coopérative de crédit fournit à ce client (par exemple, aide à l'obtention rapide d'un crédit en cas d'urgence, résolution d'incidents de fraude, encaissement rapide d'un chèque). De la même manière, les ministères et les organismes gouvernementaux peuvent offrir une aide pour résoudre les problèmes financiers urgents liés à la déclaration de revenus (Agence du revenu du Canada), à l'accès aux prestations de revenu et, dans le cas des prêts étudiants, à l'aide au remboursement pour les personnes ayant un faible revenu²⁷. Les conseillers en crédit peuvent aider les personnes confrontées à des problèmes d'endettement urgents à négocier rapidement avec les créanciers et à résoudre d'autres problèmes urgents, tels que le manque d'argent pour payer le loyer, les relevés d'impôts, les appels de recouvrement, les problèmes juridiques et même les problèmes de santé mentale associés à la détresse financière. Certains organismes communautaires proposent aux personnes ayant un faible revenu une aide financière complète visant à résoudre un large éventail de problèmes financiers urgents, mais ces services ne sont proposés que par un petit nombre d'organismes au Canada et ne sont pas très répandus.

En résumé, la plupart des prestataires ne proposent de résoudre les problèmes financiers urgents que dans le cadre de leurs propres programmes,

produits et services – par exemple, si une personne ayant un faible revenu a un problème urgent lié à sa dette, aux services bancaires ou à l'accès aux mesures d'aide, elle peut probablement trouver de l'aide auprès de conseillers en crédit, d'institutions financières ou de ministères/d'organismes gouvernementaux, de façon respectueuse. Lorsque les personnes ayant un faible revenu sont confrontées à des obstacles qui les empêchent de s'orienter avec succès dans ces processus, lorsque ces processus ne parviennent pas à résoudre leurs problèmes, ou bien lorsqu'elles ont besoin d'aide pour résoudre un ensemble de problèmes plus complexes, elles ont besoin de l'aide d'un prestataire qui peut avoir une vision plus large et défendre leurs intérêts avec elles ou en leur nom. Ces services ne sont disponibles qu'auprès des conseillers en crédit sans but lucratif et d'un petit nombre d'organismes d'aide financière communautaires.

5. Aider à comprendre, naviguer, choisir ou accéder à des produits financiers appropriés

Sur le marché financier actuel, qui évolue rapidement, la multitude de nouveaux produits financiers et leur complexité grandissante font qu'il est de plus en plus difficile pour les consommateurs de choisir les produits les mieux adaptés à leurs besoins et les plus susceptibles de les aider à renforcer leur santé financière. Ce service d'aide financière a pour but d'aider les personnes à choisir

les produits les mieux adaptés à leurs besoins :

- évaluer les besoins, les objectifs, les priorités ou le profil de risque du client;
- l'aider à choisir et à ouvrir des comptes de dépôt (par exemple, des comptes de chèques ou d'épargne);
- l'aider à choisir et à acheter d'autres produits financiers (comme des produits de crédit, d'assurance ou d'investissement);
- l'orienter vers d'autres ressources dignes de confiance pour l'aider à choisir et acheter ces produits financiers.

En raison des obstacles personnels, institutionnels et systémiques mentionnés plus haut, les personnes ayant un faible revenu éprouvent souvent des difficultés à identifier les produits financiers les mieux adaptés à leurs besoins et y accéder. Les produits qui conviennent aux personnes ayant des revenus élevés ne sont pas toujours adaptés aux personnes ayant un faible revenu (par exemple, les REER ou les régimes collectifs du régime enregistré d'épargne-études [REEEE]), mais ils peuvent tout de même être offerts et vendus aux personnes ayant un faible revenu. Les produits financiers coûteux et à haut risque, ainsi que les produits frauduleux, ciblent également de manière disproportionnée les personnes ayant un faible revenu et d'autres groupes vulnérables

(par exemple, les personnes âgées et les nouveaux arrivants²⁸). Il est donc essentiel de veiller à ce que les personnes ayant un faible revenu aient accès à un service d'aide abordable, approprié et fiable pour choisir et se procurer les produits financiers qui leur conviennent.

Les planificateurs financiers professionnels aident leurs clients à s'orienter et à accéder à des produits financiers appropriés dans le cadre de services de planification financière plus larges, mais leurs services ne sont généralement pas accessibles aux personnes ayant un faible revenu. En outre, il se peut qu'ils manquent de renseignements sur la situation des personnes ayant un faible revenu pour fournir des conseils judicieux. Les banques et les coopératives de crédit aident également les consommateurs à choisir des produits financiers, mais uniquement en ce qui concerne leurs propres produits, qui ne sont pas nécessairement les meilleurs produits disponibles dans tous les cas pour le consommateur. En 2018, l'Agence de la consommation en matière financière du Canada a examiné les pratiques de vente des banques et a identifié des préoccupations concernant les conséquences des incitations à la vente sur la justesse des recommandations concernant les produits²⁹.

Les assureurs proposent également ce service exclusivement pour leurs propres produits d'assurance. Les agents d'assurance et les courtiers

aident les clients à choisir parmi une gamme plus large de produits au sein de sous-secteurs particuliers (assurance dommages, assurance automobile, assurance maladie et assurance vie), mais la plupart des prestataires de services du secteur n'aident pas les gens à évaluer l'ensemble de leurs besoins en matière d'assurance et à choisir les produits qui leur conviennent le mieux.

Certaines technologies financières (principalement des applications de gestion des finances personnelles) recommanderont des produits en fonction de l'activité et des besoins de l'utilisateur recensés dans l'application. Il existe également des technologies financières — comme NerdWallet — qui sont des moteurs de recommandation de produits et de services en ligne. Toutefois, certaines de ces technologies financières ont récemment fait l'objet de critiques aux États-Unis en raison de questions concernant les répercussions de leur modèle d'entreprise sur les recommandations qu'elles formulent³⁰.

Un petit nombre d'organismes communautaires en matière d'aide financière peuvent offrir de l'aide pour s'orienter et comprendre les produits financiers appropriés, mais ne recommandent généralement pas de produits spécifiques. Les organismes communautaires sont limités parce qu'ils ne possèdent pas la certification et l'autorisation nécessaires pour conseiller des produits financiers spécifiques. En outre,

la recommandation de produits spécifiques ne fait pas partie du mandat de ces organismes. Généralement, leur objectif est d'éduquer et d'aider les individus à comprendre les produits et services financiers et à prendre leurs propres décisions financières. Ils dirigent plutôt les clients vers des institutions financières ou d'autres services financiers qui offrent, à leur connaissance, des produits largement appropriés et les aident à poser les bonnes questions. Cela contribue au fait que les clients puissent prendre des décisions en connaissance de cause afin de choisir des produits généralement appropriés, mais cela ne garantit pas qu'ils bénéficieront des meilleurs produits disponibles sur le marché selon leur situation.



En résumé, il n'existe pas de source unique d'aide et de conseil pour les personnes ayant un faible revenu qui cherchent à comprendre, choisir et accéder aux produits financiers les mieux adaptés à leurs besoins. Les services professionnels de planification financière sont trop coûteux et les institutions financières et les compagnies d'assurance ont tendance à n'aider les clients qu'à choisir parmi leurs propres produits. Les services de courtage en assurance aident les gens à évaluer une plus grande gamme de produits d'assurance, mais généralement dans des sous-secteurs d'assurance spécifiques. Un petit nombre d'organismes communautaires aident les personnes ayant un faible revenu à comprendre les types de produits financiers adaptés à leurs besoins et les dirigent vers des ressources potentielles de produits appropriés, mais ne sélectionnent pas les produits pour eux. Toutefois, ces services ne sont pas très répandus.

6. Aider à établir et à conserver des objectifs en matière d'épargne

S'il n'est pas toujours possible pour les personnes ayant un faible revenu d'épargner parce qu'elles n'en ont pas les moyens ou parce que les mesures d'aide qu'elles perçoivent limitent les actifs qu'elles peuvent détenir, il est important que celles qui peuvent épargner reçoivent le soutien dont elles ont besoin pour établir des objectifs et déterminer quels sont les moyens d'épargne les plus appropriés.

Ce service comprend :

- l'évaluation de la ou des raison(s) qui poussent la personne à épargner et de sa capacité à épargner;
- l'aider à établir un ou plusieurs objectif(s) d'épargne;
- lui fournir des renseignements ou des conseils sur la manière de réussir à épargner;
- de l'accompagnement pour atteindre son ou ses objectif(s) d'épargne;
- l'aider à planifier sa retraite;
- l'aider à ouvrir des comptes d'épargne enregistrés (par exemple, un REEE, un compte d'épargne libre d'impôt (CELI), un régime enregistré d'épargne-invalidité) et à accéder aux subventions et incitations à l'épargne qui s'y rapportent.

Il est important d'aider les personnes ayant un faible revenu à établir et à poursuivre des objectifs d'épargne à court et à long terme, car leur épargne, même modeste, peut les aider à atténuer les fluctuations de leurs revenus et de leurs dépenses³¹, à surmonter les crises financières³², à réduire le risque de difficultés financières³³ et d'endettement élevé³⁴ ainsi qu'à renforcer leur résilience et leur sécurité financières à long terme³⁵.

Les planificateurs financiers aident leurs clients à établir et à atteindre des objectifs d'épargne dans le cadre de leurs plans financiers, mais leurs services sont en grande partie inaccessibles pour les personnes ayant un faible revenu. Les banques et les coopératives de crédit aideront leurs clients à choisir le produit d'épargne le mieux adapté à leurs besoins (compte d'épargne, REER, CELI, etc.) parmi ceux qu'elles proposent, à ouvrir ces comptes et à mettre en place des dépôts automatisés. La plupart des banques proposent également à leurs titulaires de comptes des applications et des conseils gratuits en ligne sur les principes d'épargne de base. Toutefois, seuls les clients disposant d'un capital d'investissement minimum sont susceptibles de bénéficier d'un soutien plus complet pour établir des objectifs d'épargne spécifiques et mettre en place des plans d'action et des mécanismes plus complets pour atteindre ces objectifs. Il existe des produits de technologies financières qui peuvent aider à établir des objectifs d'épargne, à constituer une épargne d'urgence et à arrondir les fins de mois, mais ils ne sont pas aussi nombreux au Canada qu'aux États-Unis. Ces entreprises proposent quelques éléments d'éducation financière, généralement autour de la définition d'objectifs d'épargne, mais ne peuvent pas fournir de conseils personnalisés.

Un petit nombre d'organismes communautaires d'aide financière proposent aux personnes ayant un faible revenu des services d'accompagnement

financier qui consistent notamment à les aider à définir et à atteindre des objectifs en matière d'épargne, mais ces services ne sont pas disponibles dans la plupart des communautés.

7. Aider à gérer les dettes

Les ménages canadiens sont très endettés³⁶ et leur niveau d'endettement par rapport à leur revenu atteint presque des sommets historiques³⁷. L'inflation et les taux d'intérêt actuels font qu'il est plus difficile pour les ménages de supporter et de gérer confortablement leur dette. Dans ce sens, l'aide financière en matière de gestion de dettes est un service de plus en plus important qui comprend généralement les éléments suivants :

- l'évaluation de la situation financière de la personne ou du ménage;
- de l'aide pour accéder à des programmes d'allègement de la dette ou de soutien;
- l'orientation vers un service de soutien professionnel approprié (par exemple, un conseiller en crédit, un syndic autorisé en matière d'insolvabilité, des services de conseil, des services de soutien à la communauté, etc.);
- de l'aide pour établir un plan de remboursement de la dette qui soit adéquat;
- de l'aide pour négocier avec les créanciers afin de réduire la dette.

L'aide à la gestion des dettes est importante pour les personnes ayant un faible revenu au Canada, car 49 pour cent d'entre elles sont endettées³⁸ et celles qui le sont consacrent en moyenne 31 pour cent de leurs revenus au remboursement de leurs dettes, ce qui fait de l'endettement une source majeure de vulnérabilité financière pour ces personnes.

Il existe quatre principaux types d'aide à l'endettement pour les Canadiens :

- **Par soi-même** : Les conseillers en crédit aident les gens à établir un budget et à planifier le remboursement de leurs dettes de manière indépendante. Les solutions de ce genre comprennent, entre autres, l'établissement d'un budget, l'augmentation des revenus, la diminution des dépenses, le financement traditionnel, la vente d'actifs, l'aide de la famille ou d'amis ou une stratégie de communication avec les créanciers. Les organisations qui offrent ce service peuvent être des entreprises à but lucratif ou des organismes sans but lucratif. Les organismes de conseil en crédit sans but lucratif offrent ce service gratuitement, tandis que les prestataires de services commerciaux facturent ce service.
- **Plan de gestion de la dette** : Les organismes de conseil en crédit aident les personnes éligibles à ce service à conclure une entente avec

les créanciers afin de réduire ou de supprimer les intérêts sur leur dette et d'élaborer un plan de remboursement. Les conseillers en crédit sans but lucratif facturent des frais d'ouverture de dossier minimes, ainsi que 10 pour cent du montant du remboursement mensuel de la dette (généralement plafonné à 75 dollars), mais ces deux frais peuvent être supprimés. Les consommateurs travaillent avec des conseillers en crédit pour créer et respecter un budget, établir des objectifs et reconstruire leur crédit. L'allègement des intérêts par les prêteurs sur salaire et d'autres prêteurs peut être limité.

- **Propositions de consommateurs** : Il s'agit d'une option légale accessible aux personnes ayant moins de 250 000 dollars de dettes et disposant d'un revenu stable. Un syndic autorisé en insolvabilité travaille avec eux et leurs créanciers pour parvenir à un plan dans lequel ils n'auront à rembourser qu'une partie de ce qu'ils doivent, sans intérêts. Le consommateur paie généralement environ 1 500 dollars au syndic

LA GESTION DES DETTES

49% des personnes ayant un faible revenu ont des dettes au Canada

31% de leur revenu sont consacrés au remboursement de leurs dettes

autorisé en insolvabilité pour établir une proposition de consommateur, puis 20 pour cent des paiements ultérieurs³⁹.

- **Faillite** : Les syndics autorisés en insolvabilité peuvent aider les personnes éligibles à la faillite à déposer leur bilan et à effacer leurs dettes, à quelques exceptions importantes près (par exemple, les prêts immobiliers et automobiles garantis, les pensions alimentaires, certains prêts étudiants, l'impôt sur le revenu dû et les dettes dues à la fraude). La faillite entraîne deux coûts : les frais de déclaration et les frais sur les revenus excédentaires. La déclaration d'une première faillite coûte généralement 1 800 dollars. La deuxième coûte 3 600 dollars⁴⁰. Les personnes dont le revenu excédentaire est supérieur à 200 dollars par mois doivent payer 50 pour cent de ce montant⁴¹.

Les options comme par soi-même ou les plans de gestion de la dette sont volontaires et peuvent avoir un impact temporaire sur le crédit. Les propositions de consommateur et les faillites sont des options légales. Les consommateurs qui déposent un dossier doivent participer à deux séances de conseil budgétaire. Les services de règlement de dette offerts dans les situations de proposition de consommateur et de faillite semblent être insuffisants pour prévenir la récurrence en matière d'insolvabilité chez 21 pour cent des utilisateurs de ces services⁴².

Outre les syndics autorisés en insolvabilité et les conseillers en crédit, les planificateurs financiers proposent également des services d'aide de gestion de la dette dans le cadre de leurs services généraux de planification financière. Les banques et les coopératives de crédit peuvent évaluer la situation d'endettement et de crédit d'un client afin de déterminer s'il peut bénéficier d'un produit, tel qu'un prêt, mais ne proposent pas d'accompagnement ou de soutien personnalisé en matière de gestion des dettes. Les banques et les coopératives de crédit peuvent toutefois chercher à aider les clients qui ont du mal à rembourser leurs dettes en leur fournissant une éducation et des conseils financiers, en refinançant les prêts en cours ou en consolidant plusieurs dettes en un seul prêt à faible taux d'intérêt. Les grandes institutions financières financent des organismes de conseil en crédit sans but lucratif et peuvent suggérer à leurs clients de recourir à ces services, mais elles n'orientent pas leurs clients vers des prestataires de conseils en crédit spécifiques.

Un petit nombre d'organismes communautaires d'aide financière offrent aux personnes ayant un faible revenu un accompagnement financier gratuit pour les aider à gérer leurs dettes. Il peut s'agir d'évaluer leur situation d'endettement et leur budget, d'établir des objectifs de remboursement de la dette, de les aider à présenter des demandes de programmes d'allègement de la dette, de vérifier

périodiquement les progrès accomplis et de mettre à jour le plan, au besoin. Pour les clients ayant des problèmes d'endettement plus graves, ils peuvent les aider à comprendre les autres options d'aide à l'endettement qui s'offrent à eux et à choisir celle qui est la plus appropriée. Plusieurs de ces organismes communautaires d'aide financière sont limités dans l'étendue de leur pouvoir de négociation lorsqu'ils traitent avec des institutions financières et d'autres créanciers, en raison d'exigences en matière d'agrément. Ils peuvent fournir aux clients une liste de prestataires de services compétents au sein de leur communauté, mais généralement ils ne les dirigent pas directement vers un service en particulier.

Les ménages ayant un faible revenu sont plus nombreux que les autres ménages à avoir contracté des dettes d'études et leur dette d'études moyenne est la plus élevée (15 000 dollars)⁴³. Les bénéficiaires d'un prêt étudiant canadien qui n'ont pas les moyens de rembourser leur prêt peuvent accéder *au Programme d'aide au remboursement*⁴⁴ du gouvernement fédéral ou *au Programme d'aide au remboursement pour les emprunteurs ayant une invalidité*⁴⁵ auprès du Centre de service national de prêts aux étudiants. En fonction de leurs revenus, les demandeurs peuvent bénéficier de paiements réduits ou ne pas avoir à payer du tout.

Le marché des services de gestion de la dette présente des risques. Certains acteurs du secteur sont réglementés du point de vue provincial (conseillers en crédit), d'autres sont réglementés du point de vue fédéral (syndics autorisés en insolvabilité) et d'autres encore ne sont pas réglementés du tout, ce qui présente un risque pour les consommateurs. C'est le cas, par exemple, des consultants en matière de dettes, qui facturent aux consommateurs des frais inutiles pour les orienter vers des services en matière d'insolvabilité⁴⁶. Tout consommateur peut bénéficier d'une consultation gratuite auprès d'un syndic autorisé en insolvabilité et les organismes de conseil en crédit sans but lucratif orientent gratuitement les consommateurs vers les syndics. Des efforts ont été déployés pour encadrer le marché des services de gestion de la dette afin de renforcer l'intégrité de la procédure en matière d'insolvabilité⁴⁷.

En résumé, les personnes ayant un faible revenu ont accès à un éventail de services d'aide de gestion de la dette dignes de confiance, mais elles ont besoin d'aide pour trouver le service qui leur convient, car trop de personnes sont actuellement la proie de consultants en matière de dettes abusifs. Alors que les services fournis par les conseillers en crédit sans but lucratif et les organismes communautaires d'aide financière sont gratuits, les services professionnels à but lucratif sont payants même si certains frais peuvent être

exonérés dans certains cas. Les personnes ayant un faible revenu peuvent toutefois avoir besoin d'aide pour déterminer quel service est le plus approprié en fonction de leur situation d'endettement et pour éviter les consultants en matière de dettes qui sont abusifs.

8. Aider à remplir la déclaration de revenus et à accéder aux mesures d'aide pour le revenu

Au Canada, la déclaration de revenus est un moyen essentiel permettant de bénéficier de centaines de mesures d'aide provinciale et fédérale, de crédits d'impôt et d'autres mesures d'aide en nature qui augmentent les revenus et réduisent les dépenses des personnes ayant un faible revenu. La déclaration de revenus peut être le principal moyen d'accéder à ces mesures d'aide et de déterminer leur éligibilité et le montant qu'elles recevront⁴⁸. Toutefois, en raison de la complexité des processus de déclaration de revenus et de demande de mesures d'aide, ainsi que d'autres obstacles auxquels les personnes ayant un faible revenu peuvent être confrontées⁴⁹, jusqu'à un Canadien ayant un faible revenu sur cinq ne déclare pas ses revenus à l'heure actuelle⁵⁰. Ces personnes passent à côté de milliers de dollars en mesures d'aide auxquelles elles ont droit, mais qu'elles ne reçoivent pas.

L'aide pour la déclaration de revenus et l'accès aux mesures d'aide est un service important pour les personnes ayant un faible revenu, car elle leur

permet d'accéder à des revenus supplémentaires susceptibles de réduire leur pauvreté, de les aider à se stabiliser financièrement, de réduire le stress financier et d'améliorer leur bien-être financier et général. Les services de déclaration de revenus et de soutien en matière de mesures d'aide comprennent généralement les éléments suivants :

- fournir un logiciel de déclaration de revenus;
- aider à remplir les déclarations de revenus (de l'année en cours et des années précédentes);
- aider à apprendre à remplir ses propres déclarations de revenus;
- aider à identifier les mesures d'aide auxquelles ils peuvent avoir droit, mais qu'ils ne reçoivent pas et comment y accéder;
- aider à présenter une demande de mesure d'aide pour le revenu.

Au Canada, il existe de nombreux préparateurs commerciaux de déclarations de revenus qui offrent des services de préparation de déclarations de revenus directement aux Canadiens. En outre, une liste de logiciels certifiés, y compris des logiciels gratuits, est disponible sur le site Web de l'ARC pour les personnes qui remplissent elles-mêmes leur déclaration. Les préparateurs commerciaux de déclarations de revenus offrent différents niveaux d'aide en matière de déclaration de revenus à

différents prix (jusqu'à environ 300 dollars pour un service complet). Le prix des logiciels varie entre des options gratuites et environ 100 dollars.

Le personnel des entreprises spécialisées en déclarations de revenus ne reçoit pas de formation sur les besoins des personnes ayant un faible revenu, mais il connaît bien les mesures d'aide et les crédits d'impôt auxquels les personnes ayant un faible revenu peuvent avoir droit. Ils peuvent renseigner les personnes sur les mesures d'aide qui ne sont pas disponibles au moyen de la déclaration de revenus.

L'ARC propose des formations et des ressources pour obtenir gratuitement de l'aide pour remplir les déclarations de revenus dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), en particulier pour les personnes ayant un faible revenu. Chaque année, plus de 630 000 personnes produisent leur déclaration de revenus par l'intermédiaire de ce programme, ce qui leur permet d'accéder à plus de 1,45 milliard de dollars d'avantages fiscaux⁵¹. Le PCBMI s'adresse aux personnes dont la déclaration de revenus est simple et dont les revenus proviennent d'un emploi, d'une pension, de mesures d'aide, d'un REER, de bourses d'études ou d'intérêts inférieurs à 1 000 dollars. Ce programme ne s'adresse pas aux travailleurs indépendants ni aux personnes dont la situation fiscale est plus complexe. En raison de l'augmentation du travail

à la demande⁵² et du travail indépendant⁵³, de nombreuses personnes ayant un faible revenu n'ont pas accès aux cliniques du PCBMI.

Certains organismes communautaires offrent de l'aide pour produire les déclarations de revenus dans le cadre du PCBMI, ainsi que pour trouver et obtenir des mesures d'aide pour le revenu. Bien que les subventions accordées par le PCBMI aux organismes communautaires aient permis de rendre plus accessible le service gratuit de production des déclarations de revenus, des problèmes subsistent en ce qui concerne la portée géographique, la nécessité de fournir un soutien tout au long de l'année et la possibilité de répondre à la demande en raison de contraintes de capacité. Les personnes qui se voient privées de leurs mesures d'aide après la saison des déclarations de revenus ont souvent du mal à accéder aux cliniques de consultation gratuite en raison du caractère saisonnier de ces services.

Les planificateurs financiers offrent des conseils en matière d'impôts et de mesures d'aide et peuvent, dans certains cas, remplir les déclarations de revenus, mais leurs services ne sont pas accessibles ou abordables pour les personnes ayant un faible revenu et, comme mentionné auparavant, il se peut qu'ils ne disposent pas d'une connaissance adéquate concernant les besoins des personnes ayant un faible revenu pour leur fournir des conseils appropriés.

Pour les personnes ayant un faible revenu, l'accessibilité et la pertinence des services d'aide disponibles posent encore des problèmes. Les rapports de 2022 du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada ont révélé que l'ARC et l'Emploi et Développement social Canada (EDSC) n'ont pas déployé suffisamment d'efforts pour aider les populations difficiles à atteindre à se prévaloir des mesures d'aide mises en place pour soutenir les Canadiens ayant un faible revenu⁵⁴.



Pour les personnes ayant un faible revenu, l'accessibilité et la pertinence des services d'aide disponibles posent encore des problèmes.

Diverses initiatives existent sur le marché pour contribuer à pallier cet écart, mais leur portée et leur efficacité restent limitées :

- Il existe des options gratuites pour produire la déclaration en ligne, mais certaines personnes ne font pas confiance aux logiciels gratuits et pensent qu'elles obtiennent un produit de qualité inférieure. Par exemple, Intuit, la société qui détient TurboTax, un logiciel fiscal en ligne réputé, a constaté que certaines personnes achètent des versions du logiciel dotées de fonctions dont elles n'ont pas besoin dans leur situation, plutôt que d'utiliser la version gratuite.
- Dans le but d'améliorer l'accès aux mesures d'aide, l'ARC expérimente un navigateur pour les personnes qui demandent le crédit d'impôt pour personnes handicapées, qui est une mesure d'aide particulièrement difficile à obtenir. Service Canada propose un service d'aide pour la recherche de mesures d'aide en personne (y compris dans les communautés éloignées), par téléphone et en ligne, et peut fournir des services plus poussés, par exemple pour remplir des formulaires.
- Certains préparateurs commerciaux de déclarations de revenus proposent un produit avec une avance sur le remboursement, dans le cadre duquel ils remettent immédiatement aux intéressés leur remboursement en déduisant les frais de préparation de la déclaration de revenus. Ce produit est régi par l'ARC. Il comporte certains risques (par exemple, les remboursements de la PCU pour les personnes non éligibles ont été saisis sur les crédits d'impôt remboursables, qui ont ensuite dû être récupérés auprès des clients).

Réduire l'écart : vers des services d'aide financière pour les Canadiens ayant un faible revenu



Nous avons constaté qu'il existe des services d'aide financière abordables, appropriés et dignes de confiance pour les personnes ayant un faible revenu — par exemple, des organismes sans but lucratif offrent des services d'aide pour la déclaration de revenus et des conseils en matière de crédit — mais il y a d'importants écarts en ce qui concerne la disponibilité tout au long de l'année de services gratuits pour la déclaration de revenus, la disponibilité limitée de services gratuits d'aide à la gestion de la dette ainsi que la rareté des services d'orientation et de soutien en matière de mesures d'aide et des services plus complets de planification financière et de conseil.

En se basant sur ces conclusions, Prospérité Canada commencera à travailler avec un comité consultatif de projet et les parties prenantes intersectorielles afin d'identifier des solutions permettant de combler les écarts actuels en matière d'aide financière pour les personnes ayant un faible revenu et d'élaborer un cadre de solutions complet qui définit comment chaque secteur peut contribuer à garantir que chaque Canadien ait accès à l'aide financière dont il a besoin pour acquérir une bonne santé financière.

Annexe A : Membres du comité consultatif et autres informateurs clés

Comité consultatif

Guy Anderson

Conseiller financier,
Aligned Capital Partners
et directeur, Financial
Planning Association
of Canada

Murray Baker

Gestionnaire,
autonomisation
financière, Family Services
of Greater Vancouver

Colin Bath

Coordonnateur chez
Aspire, Momentum

Simon Brascoupé

Vice-président
principal, Formation,
communications et
services, First Nations
Education Administrators
Association

Peter Davis

Vice-président associé,
Relations avec le
gouvernement et les
intervenants, H&R Block

Stephanie Debisschop

Directrice générale,
Plan Institute

Andrea Di Lucca Bustard

Gestionnaire de
l'investissement
communautaire, Vancity

Judy Duncan

Organisatrice en chef,
ACORN

Jessica Fisher

Conseillère principale en
matière de partenariats
et d'impact social,
Co-operators

Rodney MacDonald

Politique publique
internationale et Affaires
générales, Intuit

Alexandra Macqueen

Directrice, Élaboration du
contenu, FP Canada

Susan Murray

Vice-présidente,
Relations et politiques
gouvernementales,
Canadian vie et Health
Insurance Association

Tom O'Dwyer

Conseiller fiscal
principal, Ability Tax et
Trust Advisors

Gaby Polanco Sorto

Cadre dans le domaine du
développement durable,
l'ESG, l'investissement
communautaire et
chez DEI space, Gore
Mutual Insurance

Gabriele Roehl

Conseillère budgétaire,
ACEF du Sud-Ouest
de Montréal

Tanya Smith

Gestionnaire, Écosystème
à vocation sociale, Coast
Capital Savings

Supriya Syal

Commissaire adjointe à
la recherche, Politique et
formation, Agence de la
consommation en matière
financière du Canada

Keith Taylor

Directeur général,
DUCA Impact Lab,
DUCA Financial Services
Credit Union

Molly Willats

Cheffe de la recherche
et du programme pour
la santé financière,
Fintech Cadence

Elvis Wong

Gestionnaire principal,
Développement durable
et stratégie en matière
d'ESG de l'entreprise, RBC

**Les conclusions de ce rapport ne reflètent pas
nécessairement les opinions des personnes
mentionnées ci-dessous, ni celles de
leurs institutions.**

Stacy Yanchuk Olesky

Directrice générale,
Conseil en crédit
du Canada

Joan Yudelson

Directrice administrative,
Fondation pour la
recherche FP Canada

Autres informateurs clés

Kathryn Lusby Baker

Analyste principale des
activités, Stratégies de
services et Accessibilité,
Direction générale de
service aux citoyens,
Service Canada

Peter Boyd

Directeur exécutif,
Stratégies de service et
Accessibilité, Direction
générale de service aux
citoyens, Service Canada

Ken DeBlicek

Gestionnaire principal,
Portefeuille national de
produits d'assurance des
particuliers, Co-operators

Lucilla Nardi

Cheffe de la distribution
du SAIF et vice-
présidente des ventes
et de la vérification de
la conformité dans le
domaine de l'assurance
vie et de la gestion de
patrimoine, Co-operators

John Stapleton

Directeur, Open
Policy Ontario

Ruth Stephen

Directrice, Laboratoire
de la finance
comportementale, Agence
de la consommation
en matière financière
du Canada

Annexe B : Méthodologie élargie

Nous avons commencé ce projet en menant une analyse documentaire et une étude de marché afin de répondre aux questions suivantes :

Quels sont les principaux services d'aide financière nécessaires pour permettre aux personnes ayant un faible revenu de bénéficier d'une bonne santé financière?

Ces services sont-ils disponibles pour les personnes ayant un faible revenu au Canada? Que savons-nous des écarts?

Existe-t-il des renseignements sur le coût de ces services au Canada?

Ces services sont-ils adaptés aux besoins des personnes ayant un faible revenu?

Ces services sont-ils proposés par des sources bien informées et impartiales? Les activités de ces secteurs sont-elles réglementées?

Les gens font-ils confiance à ces services?

Ces services sont-ils limités, en particulier pour les personnes ayant un faible revenu?

Nous avons ensuite identifié un ensemble de services d'aide financière de base nécessaires pour permettre aux personnes ayant un faible revenu d'acquiescer une bonne santé financière. Nous nous sommes basés sur la recherche et sur notre expérience organisationnelle qui consiste, depuis plus de trente ans, à travailler avec des personnes ayant un faible revenu et à les aider à acquiescer une bonne santé financière.

Nous avons sélectionné les services en fonction des critères suivants :

- la pertinence par rapport à ce que nous savons de la situation financière et des besoins des personnes ayant un faible ou un modeste revenu;
- la possibilité d'aider les consommateurs ayant un faible revenu à atteindre les résultats escomptés en matière de santé financière (voir la section des définitions ci-dessous).

Les huit services d'aide financière que nous avons définis comme essentiels à l'amélioration de la santé financière des personnes ayant un faible revenu sont les suivants :

1. Procéder à une évaluation complète de la santé financière.

2. Aider à élaborer un plan financier complet.

3. Aider à élaborer et à respecter un budget ou un plan de dépenses.

4. Aider à résoudre les problèmes financiers urgents.

5. Aider à comprendre, à s'orienter, à choisir ou à accéder à des produits financiers appropriés.

6. Aider à établir et à atteindre des objectifs en matière d'épargne.

7. Aider à gérer les dettes.

8. Aider à produire la déclaration de revenus et à accéder aux mesures d'aide pour le revenu.

Les personnes ayant un faible revenu n'ont peut-être pas toutes besoin de tous ces services, mais, dans l'ensemble, ces services permettraient de répondre aux besoins financiers de la plupart des personnes ayant un faible revenu.

Après avoir défini les services d'aide financière sur lesquels se concentrer, nous avons identifié des catégories de prestataires de services dans tous les secteurs d'activité qui offrent ces services aux Canadiens en général et plus particulièrement aux personnes ayant un faible revenu :

- les banques;
- les coopératives de crédit;
- les compagnies d'assurance;
- les planificateurs financiers;
- les conseillers en matière de crédit;
- les syndicats en insolvabilité;
- les préparateurs commerciaux de déclarations de revenus;
- les gouvernements;
- les organismes communautaires.

Cartographie des services accessibles aux personnes ayant un faible revenu

Sur la base de notre expérience, de l'analyse de la documentation et du marché ainsi que des entretiens avec des informateurs clés (voir la section « Validation de nos conclusions » ci-dessous), nous avons cartographié les services cibles offerts par les prestataires de services de chaque catégorie.

Évaluation du caractère abordable, approprié et digne de confiance des services concernés

Après avoir cartographié les services d'aide financière disponibles, nous avons créé une grille d'évaluation de ces services en fonction des définitions des termes « abordable », « approprié » et « digne de confiance » tirées du Plan de mesure pour la Stratégie nationale pour la littératie financière (voir la section « Définitions » ci-dessous).

Nous avons ensuite appliqué les conclusions de l'analyse documentaire et de l'étude de marché pour comprendre le contexte et le caractère abordable, approprié et digne de confiance des services d'aide financière proposés aux personnes ayant un faible revenu au Canada.

Comme il n'y avait pas assez de données disponibles pour étoffer la grille d'évaluation, nous avons choisi de ne pas la publier dans le présent rapport. Cet exercice et les données disponibles nous ont toutefois aidés à identifier les écarts en matière de services abordables, appropriés et dignes de confiance.

Caractère abordable

Nous avons défini que le caractère abordable signifie que les services prennent ou non en considération les finances des consommateurs. Puis, nous l'avons évalué selon les critères de performance suivants :

- **Pas abordable** : Le service coûte chers et il est peu probable qu'il soit abordable pour les personnes ayant un faible revenu.
- **Plus ou moins** : Le service coûte plus ou moins chers et il est susceptible d'être abordable pour certaines personnes ayant un faible revenu.
- **Gratuit** : Le service est disponible gratuitement pour les personnes ayant un faible revenu.

Les personnes ayant un faible revenu sont confrontées à de nombreux obstacles pour accéder à des services financiers abordables, notamment des frais et des pénalités inattendus et aucun accès local aux services financiers traditionnels⁵⁵.

Comme les ménages ayant un faible revenu n'ont souvent pas de latitude supplémentaire dans leur budget, ils peuvent être amenés à ne pas bénéficier de services d'aide financière (par exemple, en ne produisant pas de déclaration de revenus, cela les prive de mesures d'aide importantes).

Lorsqu'elles ont accès à des services d'aide financière, les personnes ayant un faible revenu paient souvent plus cher et acquittent des frais que les personnes ayant un revenu plus élevé ne paient pas. Cela peut avoir des conséquences financières négatives (par exemple, les personnes non titulaires d'un compte bancaire doivent recourir à des services d'encaissement de chèques coûteux).

Même lorsque des services d'aide financière gratuits sont proposés par des organismes communautaires, les personnes ayant un faible revenu peuvent ne pas en avoir connaissance ou éprouver des difficultés à y accéder (par exemple, si elles ont des problèmes de mobilité, des barrières liées à la distance, des barrières linguistiques, etc.).

Caractère approprié

Nous avons défini que le caractère approprié signifie que les services ont pris en considération la situation et les besoins financiers des consommateurs. Puis, nous l'avons évalué selon les critères de performance suivants :

- **Pas approprié** : Les services sont conçus exclusivement pour les consommateurs n'ayant pas un faible revenu.
- **Peu approprié** : Les services sont en grande partie conçus pour des personnes n'ayant pas un faible revenu, mais certains utilisateurs de ces services peuvent avoir un faible revenu.
- **Plus ou moins approprié** : Les services sont conçus pour un large éventail de consommateurs, y compris ceux ayant un faible revenu.
- **Approprié** : Les services sont spécialement conçus pour les personnes ayant un faible revenu.

De nombreux facteurs (personnels, institutionnels, systémiques) déterminent si un service spécifique est approprié pour un utilisateur en particulier. La recherche et l'évaluation des programmes nous ont permis d'identifier de nombreux obstacles d'accessibilité communs aux personnes ayant un faible revenu en général, ainsi que des obstacles spécifiques concernant certains groupes de population, certaines zones géographiques et certains services. En somme, la plupart des personnes ayant un faible revenu se heurtent à de multiples obstacles d'accessibilité.

D'après notre expérience en matière de conception, de pilotage et d'évaluation de services d'aide financière destinés aux personnes ayant un faible revenu et d'après les conclusions tirées du domaine plus vaste de la conception centrée sur l'être humain, l'adaptation des services en fonction des besoins spécifiques des personnes ayant un faible revenu est le principal facteur de réussite et d'adoption. Au contraire, les services universels ne parviennent souvent pas à éliminer les obstacles d'accessibilité ou à aider les personnes ayant un faible revenu à surmonter ces obstacles.

Caractère digne de confiance

Nous avons défini que le caractère digne de confiance désigne les services fournis par une source digne de confiance et impartiale.[†] Puis, nous l'avons évalué selon les critères de performance suivants :

- **Pas digne de confiance** : Les prestataires de services ne sont pas obligés de prendre en considération les intérêts de leurs clients ou ne disposent pas de procédures pour le faire.
- **Plus ou moins digne de confiance** : Les prestataires de services sont tenus d'évaluer si les services sont appropriés pour leurs clients et ont mis en place des procédures pour s'en assurer.
- **Digne de confiance** : Les prestataires de services sont obligés d'agir dans le meilleur intérêt des clients et ont mis en place des procédures pour le garantir.

L'accès à des services d'aide financière dignes de confiance est essentiel pour que les personnes fassent de bons choix financiers et favorisent leur santé financière. C'est particulièrement vrai pour les personnes ayant un faible revenu, puisqu'elles risquent d'être plus durement touchées par de mauvais choix financiers.

[†] Il existe un autre aspect de la confiance que nous abordons dans ce rapport, mais qui n'a pas été utilisé dans notre analyse parce qu'il y a peu de données relativement au fait de savoir si les personnes font confiance aux sources d'aide financière.

Pour les personnes ayant peu d'éducation financière, le volume des services d'aide financière peut être impressionnant et il est difficile de faire la différence entre les services dignes de confiance et ceux qui ne sont pas appropriés, qui sont inutilement coûteux ou qui ne sont pas dans leur meilleur intérêt. Les personnes ayant un faible revenu peuvent se tourner vers des sources moins fiables pour obtenir des renseignements financiers, comme le bouche-à-oreille, la publicité, les médias sociaux et d'autres sources en ligne. Comme ces sources manquent souvent d'analyse critique, elles peuvent ne pas présenter les risques et les mises en garde associés aux services financiers.

Validation de nos conclusions

L'évaluation des services financiers a été approuvée par les prestataires de services, les informateurs clés et le Comité consultatif (voir la liste des membres du comité consultatif et des autres personnes interrogées à l'annexe A). Le Comité consultatif a également participé à l'élaboration de notre approche de la recherche et de la typologie des services, ainsi qu'à l'analyse de la documentation et du marché et des entretiens avec les informateurs clés.

Définitions

Faible revenu

Un revenu annuel inférieur à 25 000 dollars pour les ménages composés d'une seule personne et à 50 000 dollars pour les ménages composés de plusieurs personnes.[‡]

Santé financière

« La mesure dans laquelle une personne ou une famille peut gérer sans problème ses obligations financières actuelles et avoir confiance en son avenir financier. Les éléments qui déterminent la santé financière d'une personne sont les suivants :

- **Au quotidien** : des finances stables à court terme pour faire face aux obligations financières et aux besoins de consommation.
- **Résilience** : la capacité à amortir les crises financières.
- **Objectifs** : en mesure d'atteindre ses objectifs à venir.
- **Confiance** : se sentir en sécurité et en contrôle de ses finances⁵⁶. »

Aide financière

Renseignements financiers personnalisés et semi-personnalisés (p. ex. robots-conseillers), orientation et conseils fournis aux particuliers pour les aider à atteindre leurs objectifs financiers et à acquérir une bonne santé financière.[§]

Service d'aide financière abordable

« Une aide ou des conseils qui tiennent compte de la situation financière des consommateurs. Il s'agit notamment de services proposés gratuitement ou à faible coût aux consommateurs, en particulier à ceux qui ont des difficultés financières et peu de ressources pour y faire face⁵⁷. »

Service d'aide financière approprié

« Services financiers ... qui tiennent compte de la situation des consommateurs, y compris de leurs besoins financiers⁵⁸. »

Service financier digne de confiance

« Une aide ou des conseils financiers pertinents et impartiaux qui peuvent constituer un véritable levier pour prendre de bonnes décisions financières, ce qui permet d'obtenir des résultats positifs et d'améliorer la résilience financière⁵⁹. »

‡ Dans le cadre de ce rapport, nous utilisons la définition de faible revenu de Seymour Financial Resilience Index™ (indice de résilience financière Seymour), plutôt que les mesures de la pauvreté fondées sur un panier de consommation représentant le seuil de pauvreté officiel du Canada. Nous avons choisi cette formule parce qu'elle est plus simple et qu'elle tient compte des ménages qui seraient considérés comme ayant un revenu modeste dans la majeure partie du pays, mais qui ont connu des difficultés financières à cause de la pandémie et de la période d'inflation qui a suivi.

§ À noter que cela n'inclut pas l'éducation financière.

Annexe C :

Conclusions par prestataire de services

La section suivante donne un petit aperçu des services financiers proposés aux personnes ayant un faible revenu par secteur, ainsi qu'une analyse de leur caractère abordable, approprié et digne de confiance. Lorsque les conclusions sont similaires, nous avons regroupé les secteurs, tout en notant les divergences possibles.

Les banques et les coopératives de crédit

Les banques et les coopératives de crédit offrent à leurs clients une variété de services d'aide financière. Il s'agit notamment d'établir un profil financier, d'aider à s'orienter et à accéder aux produits et de proposer des applications qui aident à établir un budget et à épargner. Généralement, ces services sont gratuits pour les clients des banques et les membres des coopératives de crédit, mais ils ne sont pas conçus spécifiquement pour les personnes ayant un faible revenu, ils sont fournis de manière inégale et, dans de nombreux cas, ils doivent être sollicités par le client.

Les services plus complets, tels que l'aide à l'évaluation de la santé financière ou à l'élaboration d'un plan financier, ainsi que le soutien continu, sont généralement réservés aux clients qui gèrent un patrimoine (par exemple, avec des actifs de plus de 100 000 dollars) et sont donc inaccessibles aux personnes ayant un faible revenu.

Les banques et les coopératives de crédit ont fait des efforts pour améliorer l'accessibilité des services d'aide financière. Vancity, une coopérative

de crédit en Colombie-Britannique, travaille actuellement en partenariat avec un organisme local sans but lucratif pour offrir des services bancaires de base aux résidents du quartier Downtown Eastside à Vancouver (voir *Pigeon Park Savings*). Certaines coopératives de crédit étudient également les moyens de permettre au personnel d'avoir des discussions plus approfondies sur l'argent avec les membres qui viennent dans leurs succursales.

La plupart des banques ont des stratégies pour attirer des segments particuliers de consommateurs, incluant les personnes ayant un faible revenu. Par exemple, de nombreuses banques ont mis en place des stratégies pour recruter des étudiants, des jeunes et des nouveaux arrivants, qui peuvent avoir un faible revenu au départ, mais qui ont le potentiel de devenir des clients à revenu plus élevé par la suite.

Malgré ces efforts, la structure des mesures incitatives et la pression exercée sur les banques et les coopératives de crédit pour qu'elles atteignent leurs objectifs de revenus font qu'il est difficile de consacrer du temps à des services qui ne

sont pas considérés comme s'adressant à des groupes prioritaires ou qui ne sont pas rentables. Le règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière du Canada et les lignes directrices associées⁶⁰ exigent des banques qu'elles s'assurent que les produits et les services sont appropriés pour les clients et que la rémunération n'entre pas en conflit avec cet objectif. Ces règlements ne s'appliquent toutefois pas aux coopératives de crédit régies par les provinces et n'obligent pas les banques à créer des services appropriés pour les personnes ayant un faible revenu, ou pour toute autre population, lorsqu'il n'en existe pas.

Les assureurs

Les assureurs aident les gens à s'orienter et à accéder aux produits d'assurance. Dans de nombreux cas, cependant, il n'existe pas de service permettant d'aider les gens à comprendre de quelle assurance ils ont besoin en fonction de leur situation et de leurs objectifs ou de s'y retrouver parmi les différentes options, étant donné que l'assurance dommages et l'assurance automobile, ainsi que l'assurance maladie et l'assurance vie, sont souvent vendues par des agents différents.

Les personnes ayant un faible revenu ont parfois moins de possibilités de bénéficier de conseils en matière d'assurance, en raison du manque de polices d'assurance abordables. De nombreuses

compagnies d'assurance ont une limite minimale. Même si les personnes ayant un faible revenu peuvent bénéficier de petites polices d'assurance vie (par exemple, moins de 10 000 dollars), celles-ci sont rares, car il n'y a pas d'incitation financière pour les conseillers dont les commissions sont proportionnelles à la valeur des polices qu'ils vendent.

L'un des principaux obstacles d'accessibilité en matière d'assurance est la mise en relation des personnes avec des conseillers en assurance. Les personnes qui ne possèdent pas de maison ou de voiture sont moins susceptibles de chercher un conseiller en assurance. Certains conseillers utilisent leurs relations au sein de la communauté pour mener des campagnes de sensibilisation, mais cela varie d'un conseiller à l'autre.

Les planificateurs financiers

Les planificateurs financiers offrent une large gamme de services d'aide financière complets, mais ces services ne sont généralement pas accessibles pour les personnes qui ne disposent pas d'un montant minimum d'actifs à investir ou qui n'ont pas les moyens de payer les honoraires des planificateurs rémunérés à l'acte. Les services de planification financière proposés par les banques ne sont souvent accessibles qu'aux clients dont la gestion du patrimoine atteint un seuil minimum d'actifs à investir (par exemple, 100 000

dollars ou plus). Dans certains cas, les services de planification financière à part entière peuvent être réservés aux clients dont la gestion du patrimoine s'élève à 500 000 dollars ou plus.

La plupart des planificateurs financiers sont largement rémunérés par des commissions sur les produits d'investissement qu'ils vendent. Bien que la planification financière rémunérée à l'acte ou au conseil soit de plus en plus répandue, elle n'est encore accessible qu'à un faible pourcentage de clients et coûte de 3 000 à 10 000 dollars pour un plan financier et de 120 à 400 dollars par heure pour des services continus. Par conséquent, cette option n'est pas abordable pour les personnes ayant un faible revenu.

Les besoins financiers des personnes ayant un faible revenu sont tellement différents de ceux des personnes ayant un revenu plus élevé que les planificateurs financiers qui s'adressent à celles-ci devraient probablement disposer de connaissances et de compétences en matière de planification pour les personnes ayant un faible revenu. Cependant, il y a peu de prestataires sur le marché pour ce service, malgré la forte demande des personnes ayant un faible revenu pour les services communautaires existants.

Certains organismes sans but lucratif et organismes de planification financière ont conçu et piloté des services de planification financière gratuits et

communautaires, mais ces services sont à petite échelle et ne sont pas largement accessibles aux Canadiens ayant un faible revenu.

Les conseillers en crédit

Les conseillers en crédit offrent un soutien pour élaborer des budgets et des plans de dépenses afin d'aider les clients à rembourser leurs dettes de manière indépendante. Ils peuvent également aider à mettre en place des plans de gestion de la dette, dans le cadre desquels ils peuvent travailler avec les créanciers pour réduire ou annuler les intérêts et élaborer un plan de remboursement. Les organismes de conseil en crédit sans but lucratif sont agréés et accrédités. Pour conserver leur accréditation et accéder au cadre national, les organismes fournissent gratuitement des conseils et une formation à tout consommateur qui les sollicite. Les conseillers en crédit doivent obtenir et conserver leur certification de conseiller financier agréé. Pour les plans de gestion de la dette, les conseillers en crédit facturent des petits frais d'établissement et des frais mensuels de 10 pour cent sur le montant du remboursement de la dette (plafonnés à 75 dollars), mais ces deux frais peuvent être exonérés.

Un plus grand nombre d'organismes sans but lucratif fournissaient des services de conseil en matière de crédit, mais l'ARC a déterminé que ces services n'étaient pas considérés comme une activité de bienfaisance⁶¹. Par conséquent, les

organismes communautaires multiservices qui devaient conserver leur statut d'organisme sans but lucratif ont cessé de proposer des services de conseil en matière de crédit dans le cadre de leur offre de services. La charge de travail a été absorbée par un plus petit nombre d'organismes de conseil en crédit sans but lucratif.

Google a restreint la publicité pour les services de règlement de dette, de gestion de la dette et de rétablissement du crédit si les fournisseurs ne sont pas réglementés par un gouvernement fédéral. Ainsi, au Canada, seuls les syndic autorisés en insolvabilité peuvent faire de la publicité au sujet des dettes, et les organismes de conseil en crédit sans but lucratif n'ont pas le droit de faire de la publicité au sujet des dettes parce qu'ils sont agréés par les autorités provinciales.

Les syndic en insolvabilité

Les syndic autorisés en insolvabilité peuvent aider les personnes dans le cadre de la proposition de consommateur en négociant un accord avec les créanciers pour réduire les dettes, ainsi que dans le cadre de la faillite. La mise en œuvre d'une proposition de consommateur coûte environ 1 500 dollars, auxquels s'ajoutent 20 pour cent des paiements suivants⁶². La faillite entraîne deux coûts : les frais de déclaration et les frais sur les revenus excédentaires. La déclaration d'une première faillite coûte généralement 1 800 dollars.

La seconde coûte 3 600 dollars⁶³. Les personnes dont le revenu excédentaire est supérieur à 200 dollars par mois doivent payer 50 pour cent de ce montant⁶⁴.

Parce qu'ils sont soumis à la réglementation fédérale, les syndic en insolvabilité peuvent faire de la publicité pour leurs services.

Il semble qu'il y ait un manque concernant la disponibilité d'un service impartial pour aider les Canadiens à évaluer les options pour le remboursement de leurs dettes qui conviennent le mieux à leur situation. Les personnes à la recherche d'une solution au problème de l'endettement ne savent pas toujours vers qui se tourner. C'est pourquoi on vend souvent aux personnes des services de référencement coûteux et inutiles par l'intermédiaire de consultants en matière de dettes⁶⁵. Des efforts ont été déployés pour limiter l'activité des consultants en matière de dettes afin de renforcer l'intégrité de la procédure relative à l'insolvabilité⁶⁶.

Les préparateurs commerciaux de déclarations de revenus

Certains services de préparation commerciale de déclarations de revenus offrent des options gratuites pour remplir les déclarations de revenus, et donc pour accéder aux avantages offerts par le système fiscal.

Ces entreprises proposent différents types de service pour la déclaration de revenus, à différents prix (jusqu'à environ 300 dollars pour un service complet).

Il existe des options gratuites de déclaration en ligne, mais certaines personnes ne font pas confiance aux produits gratuits. Par exemple, Intuit a constaté que certaines personnes achètent des versions de logiciels dotées de fonctions dont elles n'ont pas besoin compte tenu de leur situation, plutôt que d'utiliser la version gratuite.

Certains préparateurs commerciaux de déclarations de revenus proposent une avance sur remboursement, dans le cadre de laquelle ils fournissent immédiatement aux personnes leur remboursement après avoir soustrait le montant de leur rémunération. Ce produit est réglementé par l'ARC. Il existe certains risques (par exemple, les remboursements de la PCU pour les personnes non éligibles ont été saisis sur les crédits d'impôt remboursables, qui ont ensuite dû être récupérés auprès des clients).

Les préparateurs commerciaux de déclarations de revenus ne reçoivent pas de formation sur les besoins des personnes ayant un faible revenu, mais ils connaissent bien les mesures d'aide et les crédits d'impôt auxquels les personnes ayant un faible revenu peuvent prétendre. Ils peuvent renseigner les personnes sur les avantages qui ne sont pas disponibles au moyen de la déclaration de revenus.

Les gouvernements

Les services financiers tels qu'ils sont définis dans le présent rapport (c'est-à-dire à l'exclusion des ressources d'éducation financière, qui sont fournies par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada) sont principalement offerts du point de vue fédéral par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Service Canada. L'ARC propose de l'aide pour remplir les déclarations de revenus, et les deux ministères offrent un soutien pour accéder aux mesures d'aide dont ils sont responsables.

L'ARC et Service Canada s'efforcent d'augmenter le taux de déclaration des revenus et d'améliorer l'accès aux mesures d'aide. L'ARC contribue à l'administration du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), qui offre aux personnes ayant un faible revenu une aide gratuite pour remplir leur déclaration de revenus auprès de prestataires de services communautaires. En 2021, l'ARC a soutenu 3 490 organisations et 15 230 bénévoles pour soumettre 638 610 déclarations pour 574 330 Canadiens, avec un montant total de 1,45 milliard de dollars en mesures d'aide⁶⁷.

Outre le PCBMI, l'ARC déploie plusieurs projets visant à accroître le nombre de déclarations de revenus, dont les suivants :

- des efforts en collaboration avec les gouvernements de la Colombie-Britannique et de l'Ontario pour augmenter le taux de déclaration de revenus chez les personnes ayant un faible revenu;
- des formulaires fiscaux adaptés aux communautés autochtones;
- un orienteur pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées, l'un des crédits d'impôt les plus complexes à obtenir.

Les efforts récents de Service Canada pour accroître l'utilisation de ses services comprennent la visite de chaque communauté autochtone une fois par an (à condition que la communauté accepte l'invitation) et l'amélioration de la lisibilité des renseignements sur son site Web (la plupart des pages Web de Service Canada ont maintenant un niveau de lecture allant de la sixième à la huitième année).

Malgré ces efforts, la vérificatrice générale a constaté que le gouvernement fédéral n'a pas fait assez pour aider les populations plus difficiles à atteindre (par exemple, les communautés autochtones, les personnes en situation de précarité de logement, les nouveaux arrivants et les réfugiés, les personnes handicapées, les personnes âgées et les jeunes) à accéder aux mesures d'aide⁶⁸.

Les communautés ayant un faible revenu et les autres communautés marginalisées sont confrontées à plusieurs obstacles qui les empêchent de remplir leur déclaration de revenus et de bénéficier de certaines mesures d'aide. Service Canada a identifié les obstacles suivants concernant l'utilisation de ses services :

- **La conception du service** : Une conception trop compliquée et qui prend trop de temps rend les étapes difficiles à comprendre.
- **La langue de service** : Ne pas communiquer dans la langue du client, y compris la langue officielle, la langue autochtone, la langue des signes (ASL ou LSQ) ou une autre langue.
- **L'accessibilité** : Éléments qui empêchent une personne handicapée d'accéder aux services.
- **Le manque de sensibilisation** : En raison de l'absence de promotion ou de communication efficace des services.
- **Le manque de sensibilisation à la culture** : la méfiance ou les expériences négatives passées avec le gouvernement. Les processus et les approches qui peuvent décourager ou empêcher certaines personnes de présenter une demande lorsque [Service Canada] ne tient pas compte de leur situation sociale ou culturelle.
- **La conception des politiques** : Comprend des aspects fondamentaux des programmes [de Service Canada] comme les critères d'admissibilité ou de droit, les délais ou les coûts, qui peuvent être dissuasifs pour certains clients. Les prérequis empêchent les Canadiens potentiellement éligibles d'accéder aux programmes de mesures d'aide. Par exemple, de nombreux programmes de mesures d'aide exigent des personnes ayant un faible revenu ou des membres des Premières Nations vivant dans des réserves qu'elles produisent une déclaration de revenus auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou qu'elles présentent des pièces d'identité (NAS, certificat de naissance) qui sont difficiles à obtenir.
- **La disponibilité limitée des services** : En raison de la distance, des heures d'ouverture, de l'inaccessibilité des infrastructures ou de l'absence d'accès à Internet, certains clients sont limités dans leur capacité à accéder aux services de [Service Canada]. Dans le contexte d'une pandémie, les personnes les plus vulnérables peuvent également ne pas se sentir en sécurité dans un lieu où il y a trop de monde.
- **La littératie et la numératie** : L'utilisation d'un langage et de renseignements trop complexes qui rendent les formulaires et les communications compliqués ou difficiles à comprendre⁶⁹.

Les longs temps d'attente sont également un obstacle pour accéder aux services de l'ARC et de Service Canada.

Au-delà de ces obstacles, les efforts du gouvernement fédéral pour augmenter le nombre de déclarations de revenus sont également compliqués à cause du fait qu'il ne dispose pas de données sur les personnes qui ne produisent pas leur déclaration de revenus. Il existe peut-être des possibilités de collaborer davantage entre les différents paliers de gouvernement et les organismes communautaires de manière plus générale afin d'identifier et d'aider les personnes ayant un faible revenu qui n'ont pas déposé de demande, comme l'ARC le fait actuellement à titre expérimental avec les gouvernements de la Colombie-Britannique et de l'Ontario.

Il convient en outre de noter que tous les paliers de gouvernement — fédéral, provincial et territorial, municipal et des Premières Nations — participent à la conception ou à la mise en œuvre des mesures d'aide. Si la demande de nombreuses mesures d'aide se fait par le biais du système fiscal, d'autres font l'objet de demandes distinctes.

Les organismes communautaires

Certains organismes communautaires d'autonomisation financière à travers le pays fournissent un large éventail de services d'aide financière, y compris tous ceux présentés dans ce rapport (avec quelques limitations concernant l'aide à l'accès aux produits financiers appropriés).

La plupart des services proposés par les organismes communautaires sont adaptés aux besoins spécifiques des personnes ayant un faible revenu et sont offerts gratuitement. Les membres de la communauté font confiance à ces organismes, puisqu'ils considèrent qu'ils sont impartiaux et n'ont pas d'intérêts particuliers. Dans certains cas, cependant, les services gratuits ne sont pas considérés comme aussi crédibles que ceux fournis par le secteur privé (quoique cette perception s'applique également aux services privés gratuits, comme les logiciels gratuits de déclaration de revenus, et peut constituer un obstacle à leur utilisation).

Si les services d'aide financière de la communauté sont généralement gratuits, appropriés et dignes de confiance, leur disponibilité est très variable d'un pays à l'autre et il existe de nombreux écarts entre les services. Cela s'explique en grande partie par le fait qu'il existe très peu de sources de financement pour soutenir ces services. Aussi, les financements disponibles sont généralement instables et de

courte durée. En raison d'un sous-financement, les organismes communautaires manquent généralement de ressources, notamment de personnes ayant une accréditation professionnelle et d'infrastructures. Dans de nombreux cas, la demande de services dépasse l'offre. Pour cette raison, certains peuvent éviter de promouvoir leurs services parce qu'ils ne sont pas en mesure de faire face à un plus grand nombre de demandes. De nombreux organismes doivent faire des choix difficiles, comme choisir entre la profondeur et l'étendue du soutien.

Notes en fin de document

¹Voir :
Lei, S. and Yao, R. Use of financial planners and portfolio performance. *Journal of Financial Counselling & Planning* 27(1). 2016. Disponible à l'adresse suivante : https://www.researchgate.net/publication/315327715_Use_of_Financial_Planners_and_Portfolio_Performance

Finke, M. Financial Advice: Does It Make a Difference? Wharton Pension Research Council Working Papers, 154. 2012. Disponible à l'adresse suivante : https://repository.upenn.edu/prc_papers/154/

Martin, T.K. and Finke, M. A Comparison of Retirement Strategies and Financial Planner Value. *Journal of Financial Planning*. 2014. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.financialplanningassociation.org/article/journal/NOV14-comparison-retirement-strategies-and-financial-planner-value>

Grable, J.E. Reducing Wealth Volatility: The Value of Financial Advice as Measured by Zeta. *Journal of Financial Planning*. 2014. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.financialplanningassociation.org/article/journal/AUG14-reducing-wealth-volatility-value-financial-advice-measured-zeta>

² Duncan, E. and Koci, K. The financial vulnerability of low-income Canadians: A rising tide. *Financial Resilience Institute*; Novembre 2022. Le rapport est basé sur l'indice de juin 2022. *Financial Resilience Institute*, June 2022 Seymour Financial Resilience Index™. Seymour Financial Resilience Index™ est une marque déposée utilisée sous licence par la Financial Resilience Society. © 2023 Financial Resilience Society DBA Financial Resilience Institute. Tous droits réservés. Aucun droit de copie ou redistribution. Disponible à l'adresse suivante : https://www.finresilienceinstitute.org/wp-content/uploads/2022/11/Low-Income-Canadians-Financial-Resilience-Report_Final-Nov2022-2.pdf

³ Uppal, S. La hausse des prix et ses répercussions sur les plus vulnérables financièrement : un profil des personnes faisant partie du quintile inférieur de revenu familial. Ottawa : Statistique Canada; 8 février 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/75-006-x/2023001/article/00002-fra.pdf?st=YILO2eSf>

⁴ Duncan and Koci, 2022.

⁵ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026. Ottawa : Agence de la consommation en matière financière du Canada; 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-strategie-2021-2026.html>

⁶ Ibid.

⁷ UNSGSA Financial Health Working Group. Financial Health: An Introduction for Financial Sector Policymakers. United Nation's Secretary-General's Special Advocate for Inclusive Finance for Development; Septembre 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.unsgsa.org/sites/default/files/resources-files/2021-09/UNSGSA%20Financial-health-introduction-for-policymakers.pdf>

Notes en fin de document

⁸ UN Environment Programme Finance Initiative. Core Indicators to Measure Financial Health and Inclusion. UN Environment Programme Finance Initiative; Septembre 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.unepfi.org/wordpress/wp-content/uploads/2022/09/08-PRB-Financial-Health-Indicators.pdf>

⁹ Buckland, J. Passing the Buck? Examining Canadian Banks Approaches to Financial Exclusion. Winnipeg : University of Manitoba; 2011. Disponible à l'adresse suivante : https://winnspace.uwinnipeg.ca/bitstream/handle/10680/411/Buckland_Passing_Buck.pdf?sequence=1

¹⁰ Ibid.

¹¹ Laidley, J. and Tabbara M. Interpreting the data: Key takeaways from Welfare in Canada 2021. Maytree Foundation; Décembre 2022. Disponible à l'adresse suivante : https://maytree.com/wp-content/uploads/Welfare_in_Canada_2021_brief.pdf

¹² Chen, H., Engert, W., Huynh K.P., and O'Habib D. Identifying Financially Remote First Nations Reserves. Bank of Canada; Mai 2022. Disponible à l'adresse suivante : https://publications.gc.ca/collections/collection_2022/banque-bank-canada/FB3-6-2022-11-eng.pdf

¹³ Smirl, Ellen. Access to Identification for Low-Income Manitobans. Winnipeg : Canadian Centre for Policy Alternatives Manitoba Office; Octobre 2017. Disponible à l'adresse suivante : https://policyalternatives.ca/sites/default/files/uploads/publications/Manitoba%20Office/2017/10/Access_to_ID_Low_income_Manitobans.pdf

¹⁴ Proof Strategies. 2022 Results Report. Proof Strategies; 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://getproof.com/trust/cantrust/>

¹⁵ Duncan, E and Koci, K. The financial resilience and financial well-being of Canadians with low incomes: Insights and analysis to support the financial empowerment sector. Seymour Management Consulting Inc.; Novembre 2021. Le rapport est basé sur l'indice de juin 2021. Financial Resilience Institute, June 2021 Seymour Financial Resilience Index™. Seymour Financial Resilience Index™ est une marque déposée utilisée sous licence par la Financial Resilience Society. © 2023 Financial Resilience Society DBA Financial Resilience Institute. Tous droits réservés. Aucun droit de copie ou redistribution. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/News-Media/Media-Releases/New-study-shows-low-income-Canadians-fighting-for.aspx>

¹⁶ FP Canada. Imagine 2030 Benchmark Report. Toronto : FP Canada; 2022. Disponible à l'adresse suivante : https://www.fpcanada.ca/docs/default-source/default-document-library/fp-canada-imagine2030-benchmark_report_may22.pdf

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Sterritt, A. Indigenous grandfather and 12-year-old handcuffed in front of Vancouver bank after trying to open an account. CBC News; 9 janvier 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/indigenous-girl-grandfather-handcuffed-bank-1.5419519>

²⁰ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Ligne directrice sur les produits et services convenables pour les banques et les banques étrangères autorisées. Ottawa : Agence de la consommation en matière financière du Canada; 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/ligne-directrice-produits-services-convenables-banques.html>

²¹ Duncan and Koci, 2022.

²² Duncan and Koci, 2022.

Notes en fin de document

²³ Thervo. How Much Does A Financial Advisor Cost? Thervo; n.d. Disponible à l'adresse suivante : <https://thervo.com/costs/financial-advisor-cost>

²⁴ Worthy Financial. How much does a financial advisor cost in Canada? Worthy Financial; Septembre 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://worthyfinancial.ca/financial-advisor-cost-in-canada/>

²⁵ Prosper Canada. MPower Money Coaching Program. Toronto : Prosper Canada; Septembre 2017. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/getattachment/26095cda-1842-434d-9f19-70df4e821505/MPower-Money-Coaching-Program-Final-Report.aspx>

²⁶ Duncan and Koci, 2022.

²⁷ Gouvernement du Canada. Programme d'aide au remboursement – Comment fonctionne le programme 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/services/prestations/education/aide-etudiants/bourses-prets/rembourser/aide-remboursement/par.html>

²⁸ Voir : Momentum. High-Cost Alternative Financial Services: Issues and Impact. Juin 2017. Disponible à l'adresse suivante : https://momentum.org/wp-content/uploads/2018/02/Part-1-High-Cost-Alternative-Financial-Services_1.pdf

Yun, T. 'Grandparent scams' on the rise with more than \$2.7 million lost across Canada this year. CTV News; 29 juillet 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.ctvnews.ca/canada/grandparent-scams-on-the-rise-with-more-than-2-7-million-lost-across-canada-this-year-1.6007758>

Experian. Fraudsters prey on low income families. 28 avril 2017. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.experianplc.com/media/latest-news/2017/fraudsters-prey-on-low-income-families/>

²⁹ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Examen des pratiques de vente au détail des banques canadiennes. Agence de la consommation en matière financière du Canada. Mars 2018. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/pratiques-vente-banques.html>

³⁰ Voir : Johnson, A. You Are Your Business Model. Workweek; 8 juillet 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://workweek.com/2022/07/08/business-model/>

Andreano, R.J. CFPB addresses “pay-to-play” mortgage loan digital comparison-shopping platforms under RESPA. Ballard Spahr LLP; 10 février 2023. à l'adresse suivante : <https://www.consumerfinance.com/2023/02/10/cfpb-addresses-pay-to-play-mortgage-loan-digital-comparison-shopping-platforms-under-RESPA/>

³¹ The Aspen Institute Financial Security Program. The Cycle of Savings: What we gain when we understand savings as a dynamic process. Septembre 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.aspeninstitute.org/wp-content/uploads/2020/09/The-Cycle-of-Savings.pdf>

³² Ibid.

³³ Gallagher, E. and Sabat, J. Cash on Hand Is Critical for Avoiding Hardship. St. Louis : Federal Reserve Bank of St. Louis; Novembre 2017. Disponible à l'adresse suivante : https://www.stlouisfed.org/-/media/project/frbstl/stlouisfed/Publications/In-the-Balance/Images/Issue_18/ITB18_Nov_2017.pdf

³⁴ The Aspen Institute Financial Security Program, 2020.

³⁵ Ibid.

³⁶ Organisation de Coopération et de Développement pour l'économie. Dette des ménages. OCDE; S.O. Disponible à l'adresse suivante : <https://data.oecd.org/fr/hha/dette-des-menages.htm>

Notes en fin de document

³⁷ Statistiques Canada. Sommaire du marché du crédit pour les ménages, données désaisonnalisées. Décembre 2020. Disponible à l'adresse suivante : https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=3810023801&cubeTimeFrame.startMonth=07&cubeTimeFrame.startYear=1990&cubeTimeFrame.endMonth=07&cubeTimeFrame.endYear=2022&referencePeriods=19900701%2C20220701&request_locale=fr

³⁸ Mulholland, E., Bucik, A. and Odu, V. Roadblock to Recovery: Consumer debt of low- and moderate-income Canadian households in the time of COVID-19. Toronto : Prosper Canada. 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=901099d6-03fc-4550-9102-6f9fe91b94a3>

³⁹ Credit Counselling Society. Important Info on Consumer Proposals in Canada. n.d. Disponible à l'adresse suivante : <https://nomoredebts.org/debt-help/consumer-proposal-canada>

⁴⁰ Credit Counselling Society. Costs and Fees for Bankruptcy in Canada. n.d. Disponible à l'adresse suivante : <https://nomoredebts.org/debt-help/bankruptcy/cost-and-fees-of-declaring-bankruptcy>

⁴¹ Bureau du surintendant des faillites. Vous devez de l'argent — Vous envisagez la faillite. 2018. Disponible à l'adresse suivante : <https://ised-isde.canada.ca/site/office-superintendent-bankruptcy/en/you-owe-money/you-owe-money-considering-bankruptcy>

⁴² Bureau du surintendant des faillites. Profil du débiteur consommateur canadien – 2021. Bureau du surintendant des faillites; 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://ised-isde.canada.ca/site/office-superintendent-bankruptcy/en/statistics-and-research/canadian-consumer-debtor-profile-2021>

⁴³ Mulholland, Bucik et Odu, 2020.

⁴⁴ Gouvernement du Canada. Programme d'aide au remboursement – Comment fonctionne le programme. 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/en/services/benefits/education/student-aid/grants-loans/repay/assistance/rap.html>

⁴⁵ Gouvernement du Canada. Programme d'aide au remboursement – Aide pour invalidité. 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/en/services/benefits/education/student-aid/grants-loans/repay/assistance/rap/disabilities.html>

⁴⁶ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Recourir aux services d'une entreprise de règlement de dettes. Agence de la consommation en matière financière du Canada; 2019. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/services/debt/debt-settlement-company.html>

⁴⁷ Bureau du surintendant des faillites. Examen des pratiques opérationnelles des syndic autorisés en insolvabilité dans le cadre de l'administration des dossiers d'insolvabilité de consommateurs. Bureau du surintendant des faillites; Avril 2017. Disponible à l'adresse suivante : <https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-surintendant-faillites/fr/alintention-syndics-autorises-insolvabilite/exposes-position-bsf/examen-pratiques-operationnelles-syndics-autorises-insolvabilite-dans-cadre-administration-dossiers>

⁴⁸ Uppal, 2023.

Notes en fin de document

⁴⁹ Bajwa, U. Income tax filing and benefits take-up: Challenges and opportunities for Canadians living on low income. Toronto : Prospérité Canada; 2019. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=b0a3599b-1b10-4580-bd2f-9887f5165edb>

⁵⁰ Robson, J. et Schwartz, S. Who Doesn't File a Tax Return? A Portrait of Non-Filers. Analyse de Politiques 46, 3 : Septembre 2020; pp. 323-339. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.utpjournals.press/doi/full/10.3138/cpp.2019-063>

⁵¹ Données fournies par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

⁵² Statistiques Canada. La nature changeante du travail. 14 janvier 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.statcan.gc.ca/o1/fr/plus/249-la-nature-changeante-du-travail>

⁵³ Statistiques Canada. Taux de travailleurs à leur propre compte, 1976 à 2021. 30 mai 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/14-28-0001/2020001/article/00014-fra.htm>

⁵⁴ Bureau du vérificateur général du Canada. Rapport 1 — L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre. Ottawa : Bureau du vérificateur général du Canada; 2022. Disponible à l'adresse suivante : https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_202205_01_f_44033.html

⁵⁵ Prospérité Canada. Barriers to safe and affordable financial products and services for people on low incomes. S. O. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/prospercanada/media/PDF/News/Barriers-safe-financial-products-PDF.pdf>

⁵⁶ Groupe de travail sur le bien-être financier de l'UNSGSA, 2021.

⁵⁷ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Compter les changements : Plan de mesure pour la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021–2026. Agence de la consommation en matière financière du Canada; 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency/programs/financial-literacy/measurement-plan.html>

⁵⁸ Ibid.

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Ligne directrice sur les produits et services convenables pour les banques et les banques étrangères autorisées. Ottawa : Agence de la consommation en matière financière du Canada; 24 février 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/industrie/ligne-directrices-commissaire/ligne-directrice-produits-services-convenables-banques.html>

⁶¹ Blumberg, M. CRA Guidance on Credit Counselling and whether an agency meets the requirements of being a charity. Canadian Charity Law; 27 avril 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canadiancharitylaw.ca/blog/cra-guidance-on-credit-counselling-and-whether-an-agency-meets-the-requirements-of-being-a-charity/>

⁶² Credit Counselling Society, n.d.a.

⁶³ Credit Counselling Society, n.d.b.

⁶⁴ Bureau du surintendant des faillites, 2018.

Notes en fin de document

⁶⁵ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Recourir aux services d'une entreprise de règlement de dettes. Agence de la consommation en matière financière du Canada; 2019. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/dettes/societe-reglement-dettes.html>

⁶⁶ Bureau du surintendant des faillites. Examen des pratiques opérationnelles des syndic autorisés en insolvabilité dans le cadre de l'administration des dossiers d'insolvabilité de consommateurs. Bureau du surintendant des faillites; Avril 2017. Disponible à l'adresse suivante <https://ised-isde.canada.ca/site/bureau-surintendant-faillites/fr/alintention-syndics-autorises-insolvabilite/exposes-position-bsf/examen-pratiques-operationnelles-syndics-autorises-insolvabilite-dans-cadre-administration-dossiers>

⁶⁷ Données fournies par l'Agence du revenu du Canada.

⁶⁸ Bureau du vérificateur général du Canada, 2022.

⁶⁹ Fourni par Service Canada.
