

Combl le fossé :

Solutions pour combler les
écarts en matière d'aide
financière au Canada



Table des matières

Remerciements	3	Solutions	16	Par où commencer : une feuille de route pour passer à l'action	57
Auteurs du rapport	3	I. Renforcer les capacités des fournisseurs de services de première ligne	16		
Comment citer ce rapport	3	II. Financer l'accès à des services d'aide financière communautaires durables	23		
		III. Simplifier l'administration et la distribution des mesures d'aide gouvernementales afin d'accroître la participation des bénéficiaires	30	Conclusion :	
Introduction	4	IV. Tirer parti des principales stratégies gouvernementales pour coordonner les actions	37	Comblé le fossé grâce à une action collaborative	58
		V. Travailler pour surmonter les obstacles liés à la distance et à la mobilité qui empêchent d'accéder à l'aide financière	46	Annexe A : Comité consultatif	59
Objectifs	5	VI. Répondre à des besoins diversifiés et combler les écarts en matière d'aide financière propres à certaines populations	52	Annexe B : Principes directeurs	60
				Annexe C : Méthodologie	60
L'écart en matière d'aide financière que nous devons combler	6				
				Notes en fin de document	61
Qui est responsable de ce travail?	8				
Vue d'ensemble du cadre de solution	10				

Remerciements

Ce projet a été rendu possible grâce au généreux financement et au soutien de Co-operators. Nous les remercions sincèrement pour leur leadership, leur soutien et leur participation active.

Prospérité Canada tient également à remercier les membres de son comité consultatif qui ont consacré leur temps et leur expertise à ce projet et fourni des commentaires précieux sur ce rapport.

Nous tenons également à remercier les personnes qui ont participé aux groupes de discussion et les informateurs clés de chaque secteur qui ont apporté leurs connaissances et leurs points de vue uniques, ainsi que le Financial Resilience Institute pour sa précieuse contribution et sa collaboration dans le cadre de ce projet.

Enfin, nous remercions Springboard Policy pour son rapport d'analyse et ses conseils en matière de facilitation et d'engagement.

Auteurs du rapport

Sanah Manickam, Elizabeth Mulholland, Adam Fair et Lisa Rae.

Comment citer ce rapport

Manickam, S., Mulholland, E., Fair, A., et Rae, L.
Comblent le fossé : Solutions pour combler les écarts en matière d'aide financière au Canada. Toronto : Prospérité Canada ; 2025.



Introduction

La Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada, intitulée [Faisons des changements qui comptent](#), vise à accroître l'accès à des services d'aide financière fiables et abordables, en particulier pour les Canadiens vulnérables.¹ La stratégie souligne que le bien-être financier ne dépend pas uniquement du comportement de chacun. Pour aider véritablement tous les Canadiens à bâtir leur stabilité et leur santé financières, nous devons éliminer les obstacles systémiques et créer un écosystème financier inclusif.²

Partant de ce principe, Prospérité Canada a collaboré avec un comité consultatif composé d'experts du secteur financier, gouvernemental et communautaire ([annexe A](#)) afin de définir les besoins prioritaires en matière d'aide financière des personnes ayant de faibles revenus et d'évaluer l'accessibilité financière, la pertinence et la fiabilité des services d'aide financière existants par rapport à ces besoins. Notre rapport de 2023, intitulé [L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin : L'écart en matière d'aide financière au Canada](#), a confirmé que les services d'aide financière existants sont souvent inabordables, inaccessibles ou mal adaptés aux besoins financiers particuliers des personnes ayant de faibles revenus, et qu'il n'existe aucune analyse de rentabilité convaincante qui puisse inciter

les fournisseurs commerciaux de services d'aide financière à combler le fossé qui en résulte en matière de services.

Il est urgent de combler cet écart.

Les Canadiens ayant de faibles revenus sont aux prises avec des défis persistants en matière d'inclusion financière et de vulnérabilité. Ces derniers sont aggravés par la crise actuelle de l'abordabilité au Canada et l'instabilité économique générale. Les données présentent un portrait inquiétant :

- **Au Canada, 61 pour cent des personnes ayant de faibles revenus, soit environ 3,08 millions de personnes, ont d'importantes difficultés financières.**³
- **Les ménages dans la tranche inférieure de 20 pour cent de la répartition des revenus sont le seul groupe où les salaires moyens ont diminué (-3,3 pour cent) entre 2023 et 2024.**⁴
- **Ces ménages ont également dépensé plus qu'ils n'ont gagné, avec une épargne négative (endettement) moyenne de 34 539 dollars, et ont été le seul segment à voir leur épargne diminuer (-2,7 pour cent) entre 2023 et 2024.**⁵

Cette situation est exacerbée par les perturbations commerciales actuelles qui devraient avoir un impact négatif sur l'emploi et le coût de la vie.⁶ Le fossé numérique qui persiste au Canada,⁷ la montée en flèche des niveaux de fraude,⁸ et la baisse de confiance dans nos institutions publiques⁹ aggravent la vulnérabilité financière croissante et compliquent la mise en œuvre de solutions efficaces.

Enfin, les peuples autochtones, les communautés racisées, les personnes en situation de handicap, les nouveaux arrivants, les personnes vivant dans des collectivités rurales et éloignées, ainsi que les personnes âgées sont tous confrontés à des obstacles institutionnels et systémiques supplémentaires qui les rendent particulièrement mal desservis et nécessitent des solutions expressément adaptées à leurs différents besoins.¹⁰

Par conséquent, Prospérité Canada et son comité consultatif s'efforcent de trouver des solutions pour éliminer les obstacles financiers et combler l'écart en matière d'aide financière au Canada pour les personnes ayant de faibles revenus. Ce rapport présente un cadre de solution visant à orienter la poursuite de l'engagement, du dialogue et de la collaboration avec le secteur financier, les gouvernements et les intervenants communautaires afin de combler l'écart en matière d'aide financière au Canada. Prospérité Canada se réjouit à l'idée de collaborer avec les intervenants de tous les secteurs afin d'élaborer et de mettre en œuvre des solutions concrètes, en s'appuyant sur les réflexions et les idées formulées dans le présent rapport.

Objectifs

L'objectif du cadre de solution présenté ci-dessous est le suivant :

Préciser les moyens par lesquels les secteurs et les intervenants concernés peuvent contribuer à combler l'écart en matière d'aide financière au Canada.

Partager des modèles de services d'aide financière pertinents, éprouvés et prometteurs.

Accélérer l'adoption de solutions efficaces par les acteurs concernés.

Pour choisir les solutions, nous avons utilisé des principes directeurs ([annexe B](#)) et les conclusions tirées de la recherche, de notre comité consultatif, des intervenants, des experts et de l'expérience vécue par les personnes ayant de faibles revenus au Canada (voir [l'annexe C](#) pour notre méthodologie).





L'écart en matière d'aide financière que nous devons combler

Le cadre de solution que nous proposons est conçu pour répondre à huit types d'aide financière définis dans notre rapport 2023 comme étant les plus importants pour améliorer le bien-être financier des personnes ayant de faibles revenus :¹¹

1. Procéder à une évaluation complète de la santé financière;
2. Aider à l'élaboration d'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, naviguer, choisir ou accéder à des produits financiers appropriés;
6. Aider à établir et à conserver des objectifs en matière d'épargne;
7. Aider à gérer les dettes;
8. Aider à remplir la déclaration de revenus et à accéder aux mesures d'aide pour le revenu.

Notre rapport 2023 comprenait également les principales conclusions suivantes :¹²

- **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 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.
- **La plupart des fournisseurs commerciaux d'aide financière** n'adaptent toutefois pas leurs services aux personnes ayant un faible revenu.
- **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.
- **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 ou abordables.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Pour un aperçu complet de ces conclusions, veuillez consulter le rapport intitulé [L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin : L'écart en matière d'aide financière au Canada](#).

QUE SIGNIFIE AVOIR DE « FAIBLES REVENUS »?

Il existe de nombreuses définitions différentes de ce qui est considéré comme un faible revenu au Canada. En ce qui concerne les types d'aide financière et les groupes de population dont il est question dans ce rapport, il est important de noter que, selon les évaluations indépendantes des projets pilotes, effectuées par les partenaires communautaires sans but lucratif de Prospérité Canada, la majorité des personnes qui utilisent ces services vivent dans des ménages ayant de faibles revenus selon la mesure de faible revenu après impôt (MFR-Apl) de Statistique Canada.

Selon cette mesure, le seuil de faible revenu pour un ménage est défini comme la moitié de la médiane du revenu canadien après impôt rajusté des ménages, multipliée par la racine carrée de la taille du ménage. Les seuils pour des tailles de ménages données sont présentés dans le [Tableau 2.4 Seuils des mesures de faible revenu \(MFR-Apl et MFR-Avl\) pour les ménages privés du Canada, 2020](#).

À titre indicatif, en 2022, les seuils des MFR-Apl étaient les suivants :

1 personne	26 503 \$
2 personnes	37 480 \$
3 personnes	45 904 \$
4 personnes	53 005 \$

Pour de plus amples renseignements, consulter le site à l'adresse [Statistique Canada, Dictionnaire, Recensement de la population, Mesure de faible revenu après impôt \(MFR-Apl\) 2021](#). Les autres références à la notion de faibles revenus dans ce rapport peuvent s'appuyer sur d'autres définitions. Les lecteurs sont invités à consulter la source citée pour connaître la définition utilisée dans chaque cas.

Qui est responsable de ce travail?

La Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada identifie à juste titre que « [l'] écosystème de la littératie financière est composé de nombreux acteurs partout au pays, qui jouent un rôle dans la vie financière des Canadiens. C'est pourquoi l'avancement de la littératie financière et, au bout du compte, l'amélioration des résultats financiers sont une responsabilité

partagée — une responsabilité qui exige une solution pancanadienne. Il est essentiel que nous travaillions ensemble et que nous optimisions nos ressources pour améliorer l'écosystème, afin de pouvoir aider les Canadiens à accroître leur résilience financière alors qu'ils sont confrontés à un environnement complexe et de plus en plus numérique ». ¹³

ÉCOSYSTÈME DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Intervenants qui peuvent aider à créer un écosystème de littératie financière plus accessible, inclusif et efficace pour les Canadiens.



Groupes communautaires

- Réseaux de littératie financière
- Organisations non gouvernementales et communautaires
- Organisations de défense d'intérêts/ de consommateurs



Industrie des services financiers

- Banques, coopératives de crédit, entreprises de technologie financière, compagnies d'assurance, etc.
- Conseillers financiers
- Services de conseil en matière de crédit et de dette
- Syndics autorisés en insolvabilité
- Associations professionnelles de l'industrie
- Exploitants de réseaux de cartes de paiement
- Agences d'évaluation du crédit



Gouvernements et organismes de réglementation

- Agence de la consommation en matière financière du Canada
- Gouvernements - fédéral, provinciaux, territoriaux, municipaux
- Gouvernements autochtones
- Organismes de réglementation fédéraux et provinciaux/territoriaux
- Organismes d'autoréglementation



Autres intervenants importants

- Chercheurs, universitaires, éducateurs
- Organisations et communautés autochtones
- Employeurs/ milieux de travail
- Influenceurs financiers et leaders d'opinion

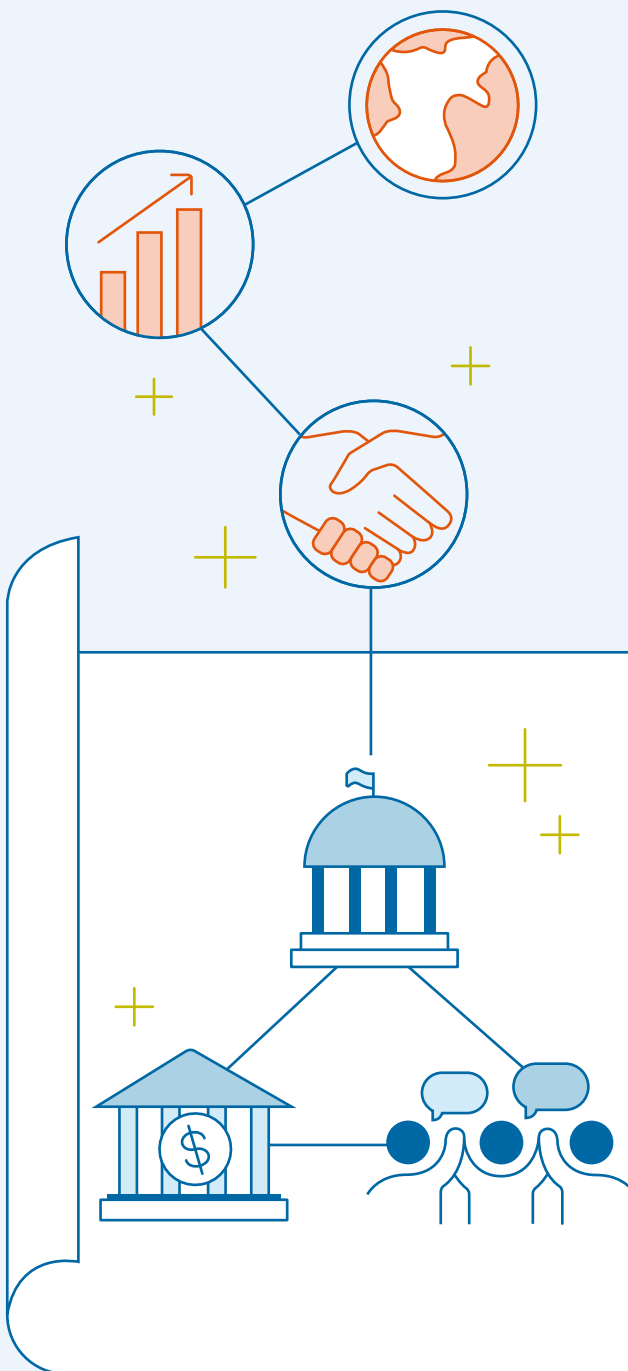
Source : Agence de la consommation en matière financière du Canada, [Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#)

Tous les intervenants susmentionnés ont un rôle à jouer pour combler l'écart en matière d'aide financière pour les personnes ayant de faibles revenus au Canada. Chacun apporte à ce travail des capacités uniques dont nous pouvons tirer parti pour nous rapprocher de notre objectif, mais aussi des contraintes qui doivent être respectées. Il est essentiel de travailler ensemble. En préparant ce rapport, nous espérons que le fait de parvenir à une compréhension commune des rôles propres à chaque secteur permettra de jeter des bases solides pour l'efficacité de la collaboration et la coordination des actions.

En reconnaissance des mesures déjà prises par de nombreux intervenants pour aider à combler l'écart en matière d'aide financière au Canada, nous avons relevé certaines pratiques prometteuses au Canada et mis en lumière d'autres exemples à l'échelle internationale dont nous pouvons nous inspirer. Nous nous réjouissons et accueillons avec enthousiasme l'intérêt croissant et les efforts déployés par les intervenants de tous les secteurs pour améliorer le bien-être financier des personnes vulnérables.

Parvenir à une compréhension commune des rôles propres à chaque secteur permettra de jeter des bases solides pour l'efficacité de la collaboration.





Vue d'ensemble du cadre de solution

Le cadre de solution présenté dans ce rapport vise à réduire considérablement l'écart en matière d'aide financière abordable, appropriée et fiable pour les personnes ayant de faibles revenus au Canada. Notre vision est de permettre aux personnes ayant de faibles revenus d'accéder facilement à l'aide financière dont elles ont besoin pour renforcer leur sécurité et leur bien-être financiers. À cette fin, le cadre de solution définit six domaines d'action accompagnés de recommandations destinées aux intervenants des trois principaux secteurs :



Gouvernement

Les ministères et organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux qui réglementent la prestation des services financiers aux consommateurs au Canada et les professions qui y sont associées dans le but de protéger les consommateurs et d'assurer l'intégrité et la stabilité de nos systèmes financiers. En outre, les directions, les ministères et les organismes fédéraux, provinciaux ou territoriaux et municipaux, ainsi que les gouvernements

autochtones qui fournissent ou qui contribuent à fournir des mesures d'aide pour le revenu et des crédits d'impôt ou des services et une éducation financière aux consommateurs ayant de faibles revenus, dans le but de renforcer leurs capacités, leur stabilité, leur sécurité et leur bien-être financiers.



Secteur des services financiers

Les banques, les coopératives de crédit, les fournisseurs d'assurance, les planificateurs financiers, les courtiers, les services de préparation de déclarations de revenus et les autres entreprises du secteur financier qui offrent une aide et des conseils financiers aux consommateurs, ainsi que leurs associations professionnelles et organismes d'autoréglementation.



Secteur communautaire

Secteur communautaire : les organismes communautaires sans but lucratif qui viennent en aide aux personnes ayant de faibles revenus et qui veulent s'assurer qu'elles ont accès à une aide financière efficace quand elles en ont besoin, en passant par leur organisme ou par d'autres fournisseurs de services. Cela comprend les organismes offrant une vaste gamme de services pour lesquels il a été démontré que l'intégration d'une aide financière peut améliorer les résultats des services — par exemple, les soins de santé primaires, les services à la famille, l'emploi, la formation, les services de logement et d'hébergement, l'entrepreneuriat, etc. — ainsi que les associations provinciales et nationales, les organismes de soutien et les instituts qui les appuient.

Alors que les intervenants réfléchissent à la manière de faire progresser les solutions qui leur semblent les plus pertinentes, nous les encourageons également à prendre en considération les thèmes transversaux suivants qui, d'après nos consultations et nos recherches, sont essentiels à l'efficacité des efforts déployés :

- **Équité et inclusion** : Cibler les personnes les plus susceptibles d'être mal desservies.
- **Collaboration** : Réfléchir à la manière dont l'amélioration de l'harmonisation et de la coordination entre les acteurs de l'écosystème peut permettre d'obtenir de meilleurs résultats et concevoir les processus en conséquence.
- **Action fondée sur des données probantes** : Utiliser les données, l'évaluation et la conception comportementale pour comprendre les écarts, améliorer les services et mesurer les résultats significatifs.
- **Confiance** : Fournir des services en passant par des intermédiaires de confiance lorsque cela est nécessaire. Les personnes ayant de faibles revenus sont moins portées à faire confiance aux professionnels de la finance, et les personnes autochtones ou racisées qui ont de faibles revenus ne se sentent pas toujours respectées par ces derniers. Les personnes ayant de faibles revenus et les populations mal desservies sont plus portées à faire confiance aux organismes communautaires qu'elles considèrent comme impartiaux et sans conflits d'intérêts.¹⁴

- **Coconception et rétroaction continue** : Concevoir avec les personnes qui utilisent les services et intégrer des boucles de rétroaction pour s'assurer que les services évoluent en fonction des besoins de la collectivité et qu'ils produisent toujours de meilleurs résultats.

Le tableau ci-dessous résume les solutions prioritaires visant à renforcer l'accès à une aide financière abordable, appropriée et fiable. Ces solutions, regroupées par domaine d'action, constituent une base pour agir et sont décrites plus en détail dans les sections suivantes.



Domaines d'action	Secteurs		
	Gouvernement	Services financiers	Communauté
I. Renforcer les capacités des fournisseurs de services de première ligne Fournir régulièrement aux fournisseurs de services de première ligne des connaissances et des formations actualisées ainsi que la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences afin qu'ils puissent offrir des services d'aide financière accessibles, adaptés et fiables aux consommateurs mal desservis.	• Soutenir la recherche sur les défis financiers et les besoins en matière de services des consommateurs mal desservis et faire connaître les résultats publiquement. • Élaborer ou promouvoir des principes et des pratiques efficaces fondés sur des données probantes, ainsi que des ressources et des outils pour la prestation de services d'aide financière et la formation dans tous les secteurs. • Établir des réglementations et des directives afin de veiller à ce que le personnel de première ligne et les représentants des services financiers réglementés et des services gouvernementaux soient correctement formés pour apporter une aide financière efficace aux personnes ayant de faibles revenus et aux différentes populations. • Les autorités de réglementation des services financiers devraient procéder à des examens périodiques afin d'évaluer le respect des pratiques obligatoires ou recommandées et de formuler des recommandations d'amélioration.	• Soutenir la recherche et l'évaluation des besoins, des défis et des expériences des consommateurs ayant de faibles revenus en matière d'aide financière, et faire connaître les résultats afin de contribuer à la conception des services et à l'élaboration des politiques. • Constituer et former une équipe interne dotée d'une expertise approfondie pour identifier, comprendre et servir les clients mal desservis afin d'aider le personnel qui est en contact avec la clientèle et de gérer les situations plus complexes. • Faire appel à des organismes sans but lucratif possédant l'expertise nécessaire pour aider les employés à mieux comprendre les besoins financiers des consommateurs ayant de faibles revenus et à mieux y répondre, et créer, dans la mesure du possible, des voies d'orientation vers des services complémentaires, de haute qualité et sans but lucratif au niveau local. • Intégrer la formation et l'éducation sur la manière de reconnaître et de servir efficacement les différents consommateurs vulnérables dans les programmes de certification et de formation continue destinés aux professionnels des services d'aide financière. • Former les professionnels du secteur financier, y compris le personnel de première ligne des banques et des coopératives de crédit, sur le lien entre les choix financiers et l'admissibilité des clients aux mesures d'aide fédérales et provinciales ou territoriales, aux crédits d'impôt et aux programmes d'aide en nature qui y sont associés.	• Entreprendre des recherches sur les défis et les besoins en matière d'aide financière des personnes ayant de faibles revenus au Canada, faire connaître les résultats publiquement et mesurer l'impact au moyen d'une évaluation. • Créer, diffuser et promouvoir des ressources, des formations et des outils fondés sur des données probantes afin de renforcer les capacités des intervenants de première ligne à fournir efficacement des services d'aide financière communautaires aux personnes ayant de faibles revenus. • Établir des normes et un système d'accréditation pour les services et la formation à l'échelle du secteur. • Collaborer avec les organismes gouvernementaux et financiers afin d'aider les fournisseurs de services de première ligne de tous les secteurs à mieux servir les consommateurs mal desservis.

Domaines d'action	Secteurs		
	Gouvernement	Services financiers	Communauté
II. Financer l'accès à des services d'aide financière communautaires durables Les services d'aide financière communautaires qui sont fournis gratuitement sont financés de manière durable et sont accessibles aux personnes ayant de faibles revenus partout au Canada.	- Financer des services d'aide financière communautaires, gratuits et de haute qualité. - Explorer les modèles de financement public-privé partagés pour les services d'aide financière communautaires. - Rendre les services gouvernementaux plus efficaces en intégrant une aide financière gratuite lorsque les données montrent que cela peut améliorer les résultats des services et le bien-être financier des clients ayant de faibles revenus.	- Investir aux côtés des gouvernements pour étendre la portée des services d'aide financière communautaires. - Financer la création et la mise à l'essai de modèles de services novateurs et adaptés afin d'étendre les services d'aide financière communautaires aux groupes mal desservis.	- Continuer à établir des partenariats financiers avec le gouvernement, les organismes du secteur financier et d'autres organismes partenaires. - Rechercher des partenaires gouvernementaux et financiers pour investir dans l'innovation en matière de services afin d'atteindre les groupes mal desservis.
III. Simplifier l'administration et la distribution des mesures d'aide gouvernementales afin d'accroître la participation des bénéficiaires Améliorer l'utilisation des mesures d'aide gouvernementales et créer une expérience optimale pour les personnes qui en font la demande et celles qui les reçoivent.	- Adopter des principes et des pratiques de conception de services pour faire en sorte que la conception et le déploiement des mesures d'aide soient optimisés pour tous les principaux intervenants. - Mettre en œuvre la production automatisée des déclarations de revenus pour les personnes ayant de faibles revenus et dont la situation fiscale est simple afin d'éliminer le fait que la production de déclarations de revenus constitue un obstacle à l'obtention de mesures d'aide pour le revenu pour ces personnes. - Continuer à innover pour faciliter la production des déclarations de revenus et l'accès aux mesures d'aide pour les personnes ayant de faibles revenus. - Pour les mesures d'aide pour le revenu qui sont versées en dehors du système fiscal, examiner chaque année les taux de participation aux programmes de prestations, étudier les obstacles empêchant l'accès à ces mesures d'aide et rendre publics les résultats de ces études.	- Intégrer des outils d'évaluation et de renseignements en ligne sur les mesures d'aide dans les logiciels d'impôt sur le revenu afin d'accroître la sensibilisation et la participation des bénéficiaires à ces programmes de prestations. - Fournir au personnel de première ligne les renseignements et les ressources nécessaires pour orienter les clients intéressés vers les services communautaires d'aide pour la déclaration de revenus et pour accéder aux mesures d'aide. - Utiliser les commentaires des consommateurs ayant de faibles revenus pour adapter les services.	- Identifier les clients des services communautaires qui ont besoin d'aide pour produire leur déclaration de revenus et obtenir des mesures d'aide, et les mettre en relation avec les services d'aide appropriés. - Envisager d'intégrer des services d'aide pour accéder aux prestations dans les services de base afin d'aider les clients à accéder à toutes les mesures d'aide pour le revenu auxquelles ils ont droit.

Domaines d'action	Secteurs		
	Gouvernement	Services financiers	Communauté
IV. Tirer parti des principales stratégies gouvernementales pour coordonner les actions Tous les paliers de gouvernement mettent en œuvre des stratégies pertinentes (comme pour la littératie financière ou la réduction de la pauvreté) et collaborent avec les intervenants du secteur communautaire et financier pour étendre l'accès à l'aide financière aux personnes qui en ont le plus besoin.	- Renouveler et améliorer la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada afin d'y intégrer une perspective plus large sur le bien-être financier. - Élaborer un cadre de mesure des résultats et recueillir des données afin de suivre et de rendre compte publiquement des progrès accomplis pour combler l'écart en matière d'aide financière au Canada pour les personnes ayant de faibles revenus et les autres personnes qui sont mal desservies au Canada. - Établir des tables rondes nationales et régionales intersectorielles afin de coordonner les efforts visant à améliorer la production des déclarations de revenus et la participation aux programmes de prestations, ainsi que l'accès à l'aide financière de manière plus générale. - Réunir les organismes de réglementation et les associations professionnelles du secteur de la planification financière, ainsi que les intervenants communautaires concernés par l'aide financière, afin de déterminer les moyens d'étendre les services de planification financière gratuits ou abordables aux personnes ayant de faibles revenus et d'élaborer des ressources appropriées en matière de planification financière. - Tirer parti de la création et du renouvellement des stratégies fédérales, provinciales ou territoriales et municipales pour la réduction de la pauvreté afin d'y intégrer des mesures visant à combler l'écart en matière d'aide financière.	- Participer au renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada et collaborer avec l'ensemble du secteur afin de déterminer les moyens qui permettront d'atteindre ses objectifs. - Veiller à ce que votre secteur soit représenté dans les tables rondes intersectorielles nationales et régionales pertinentes afin de contribuer à générer des idées et à coordonner les actions visant à atteindre les résultats attendus. - S'engager à mesurer et à renforcer le bien-être financier des clients, à suivre les résultats et à diffuser publiquement les renseignements pertinents afin d'accélérer l'apprentissage dans votre secteur.	- Participer au renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada et des stratégies provinciales ou territoriales et municipales pertinentes pour la réduction de la pauvreté. - Comprendre les besoins financiers des personnes qui utilisent vos services, ce qui fonctionne pour répondre à ces besoins, et faire part de ces connaissances. - Veiller à ce que votre secteur soit représenté dans les tables rondes intersectorielles nationales et régionales pertinentes afin de contribuer à générer des idées et à coordonner les actions visant à atteindre les résultats attendus.

Domaines d'action	Secteurs		
	Gouvernement	Services financiers	Communauté
V. Travailler pour surmonter les obstacles liés à la distance et à la mobilité qui empêchent d'accéder à l'aide financière. Les services d'aide financière sont accessibles à toutes les personnes ayant de faibles revenus, quel que soit leur lieu de résidence ou leur niveau de mobilité.	• Utiliser tous les leviers politiques et programmatiques possibles pour faire en sorte que les personnes puissent accéder à des services d'aide financière, peu importe où elles vivent. • Accélérer les investissements fédéraux et les mesures intersectorielles générales et coordonnées visant à combler le fossé numérique au Canada, afin que chaque personne puisse accéder à une aide financière à distance si elle le veut. • Investir dans la création et la mise à l'essai de modèles de services d'aide financière nouveaux ou adaptés pour les collectivités rurales et éloignées et les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité.	• Vérifier l'accessibilité aux services d'aide financière pour les clients vivant dans des collectivités rurales et éloignées, y compris les communautés autochtones, et pour les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité. • Offrir aux consommateurs plusieurs options pour accéder aux services d'aide financière. • Établir des partenariats avec des organismes dans les collectivités mal desservies.	• Réaliser un audit d'accessibilité des services d'aide financière. • Élaborer, tester et déployer à grande échelle des modèles novateurs de services d'aide financière destinés aux collectivités rurales et isolées, y compris les communautés autochtones et les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité. • Étendre les partenariats afin de rapprocher les services des personnes qui connaissent des obstacles liés à la distance et à la mobilité. • Promouvoir l'accès équitable aux services d'aide financière pour les personnes qui connaissent des obstacles liés à la distance et à la mobilité.
VI. Répondre à des besoins diversifiés et combler les écarts en matière d'aide financière propres à certaines populations. Élaborer et mettre en œuvre des services d'aide financière et des modèles de prestation adaptés aux besoins des populations mal desservies.	• Surveiller régulièrement les écarts en matière de production de déclarations de revenus et de participation aux programmes de prestations, et communiquer publiquement les données à propos des groupes qui n'en bénéficient pas. • Évaluer la façon dont les services, les ressources et les outils d'aide financière existants répondent aux besoins des groupes mal desservis et investir dans l'élaboration de modèles particulièrement adaptés à leurs besoins. • Demander à l'Agence du revenu du Canada et à Service Canada de collaborer avec le secteur des affaires, le secteur communautaire et les organismes autochtones afin de fournir des services d'aide coordonnés pour la sensibilisation et la production de déclarations de revenus. • Investir dans des initiatives menées par les communautés concernées afin d'accroître la participation à certains programmes de prestations et services d'aide financière.	• Mener des recherches et des consultations axées sur les consommateurs. • Établir des partenariats avec des organismes communautaires représentant et servant les groupes mal desservis. • Élaborer des codes sectoriels communs visant à mieux répondre aux besoins des groupes mal desservis; surveiller leur mise en œuvre et s'engager à en rendre compte publiquement. • Prendre des dispositions pour que les fournisseurs de services de première ligne et les gestionnaires reflètent la diversité des communautés que vous servez.	• Prendre des dispositions pour que les fournisseurs de services de première ligne et les gestionnaires reflètent la diversité des communautés que vous servez. • Faire appel à des conseillers externes, à des comités et à des groupes de consultation composés de représentants des groupes mal desservis, et créer des canaux de rétroaction continus. • Élaborer, tester, perfectionner et déployer à grande échelle des modèles de services d'aide financière adaptés aux besoins de populations diverses.

SOLUTIONS

I. Renforcer les capacités des fournisseurs de services de première ligne



Objectif

Fournir régulièrement aux fournisseurs de services de première ligne des connaissances et des formations actualisées ainsi que la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences afin qu'ils puissent offrir des services d'aide financière accessibles, adaptés et fiables aux consommateurs mal desservis.



Pourquoi cela est-il important?

La formation continue des fournisseurs de services de première ligne dans tous les secteurs est essentielle pour leur permettre de répondre aux besoins financiers et aux défis en constante évolution des personnes ayant de faibles revenus dans un environnement changeant. Les conseils financiers classiques ne conviennent pas toujours aux personnes ayant de faibles revenus, et des conseils inappropriés (par exemple, épargner dans un REER plutôt que dans un CELI) peuvent avoir un impact négatif sur leurs revenus et leur bien-être financier en général.



Ce que les gouvernements peuvent faire

1. Soutenir la recherche sur les défis financiers et les besoins en matière de services des consommateurs mal desservis et faire connaître les résultats publiquement.

La formation et l'éducation des fournisseurs de services d'aide financière de première ligne devraient s'appuyer sur des données probantes et des conclusions issues de recherches axées sur les consommateurs et d'évaluations des services. En menant ou en finançant des recherches et des évaluations pertinentes qui adoptent une optique inclusive et en publiant leurs conclusions, les gouvernements peuvent aider les fournisseurs de services de tous les secteurs à fournir à leurs équipes les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir des services d'aide financière accessibles et efficaces. En établissant des boucles de rétroaction avec les intervenants qui viennent en aide aux populations vulnérables, on peut mieux repérer les enjeux émergents et les questions qui mériteraient d'être étudiées plus en profondeur.

De nombreuses personnes ayant de faibles revenus peuvent également connaître d'autres obstacles personnels (par exemple liés à la langue, à l'éducation, à la littératie financière, à un handicap, à la mobilité, etc.) qui peuvent rendre difficile l'accès aux services d'aide financière classiques, puisque ces derniers ne sont pas adaptés à leurs besoins. La formation du personnel de première ligne sur les pratiques exemplaires, notamment sur la manière de servir efficacement les personnes connaissant divers obstacles et ayant divers besoins, ainsi que sur la sélection et l'utilisation de produits financiers appropriés, leur permet d'être mieux outillés pour répondre aux besoins des consommateurs vulnérables et mal desservis.

Les services d'aide financière adaptés aux personnes ayant de faibles revenus sont un domaine émergent au Canada. Il y a encore beaucoup de travail à accomplir pour comprendre les défis financiers et les besoins des personnes ayant de faibles revenus, évaluer les pratiques efficaces, établir des normes et des accréditations en matière de services communautaires et de formation,¹⁵ et créer des formations et des outils de haute qualité qui sont accessibles aux fournisseurs de services de première ligne dans tous les secteurs.

Les gouvernements peuvent aider les fournisseurs de services de tous les secteurs à fournir à leurs équipes les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir des services d'aide financière accessibles et efficaces.

2. Élaborer ou promouvoir des principes et des pratiques efficaces fondés sur des données probantes, ainsi que des ressources et des outils pour la prestation de services d'aide financière et la formation dans tous les secteurs.

Les gouvernements peuvent soutenir les efforts multilatéraux, notamment les [principes communs pour un système financier inclusif](#) (en anglais seulement) du Forum économique mondial et le rapport 2025 de l'OCDE pour [comprendre et répondre à la vulnérabilité financière du consommateur](#) (en anglais seulement), afin de promouvoir des normes cohérentes fondées sur des données probantes. De plus, les gouvernements et les organismes de réglementation peuvent mobiliser les intervenants à travers le Canada, y compris les autres paliers de gouvernement, afin qu'ils adoptent les pratiques exemplaires en fournissant et en promouvant des ressources ou des cadres accessibles fondés sur des données probantes¹⁶ pour la prestation de services d'aide financière. Les pratiques exemplaires devraient s'appuyer sur la recherche et les connaissances comportementales relatives aux besoins et aux défis des consommateurs vulnérables.

La mise en œuvre et la promotion d'outils et de cadres de mesure communs peuvent aider les intervenants à mesurer et à présenter des rapports sur l'impact.¹⁷

3. Établir des réglementations et des directives afin de veiller à ce que le personnel de première ligne et les représentants des services financiers réglementés et des services gouvernementaux soient correctement formés pour apporter une aide financière efficace aux personnes ayant de faibles revenus et aux différentes populations.

Les institutions financières sous réglementation fédérale, par exemple, devraient doter leur personnel de première ligne des outils nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations en vertu du [Règlement sur le régime de protection des consommateurs en matière financière](#) du Canada. Elles doivent notamment offrir et vendre des produits ou services qui sont adaptés à la personne, compte tenu de sa situation, y compris ses besoins financiers.¹⁸ La mise en œuvre de mécanismes de responsabilité plus rigoureux permet de garantir que les fournisseurs de services d'aide financière respectent une norme commune et que les consommateurs sont bien protégés.



Les institutions financières sous réglementation fédérale devraient doter leur personnel de première ligne des outils nécessaires pour s'acquitter de leurs obligations.

4. Les autorités de réglementation des services financiers devraient procéder à des examens périodiques afin d'évaluer le respect des pratiques obligatoires ou recommandées et de formuler des recommandations d'amélioration.

Les conclusions tirées de ces examens peuvent révéler aux entreprises, y compris aux institutions financières réglementées, les points qu'elles doivent renforcer dans leurs programmes de formation et d'éducation destinés au personnel de première ligne, et leur fournir des conseils pratiques sur la manière de procéder.



PRATIQUE PROMETTEUSE : EXERCICE D'ÉVALUATION MYSTÈRE MENÉ PAR L'AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

En 2019, l'ACFC a mené un [exercice d'évaluation mystère](#) pour mieux comprendre la façon dont les employés de première ligne des banques s'y prennent pour vendre des produits et services financiers ainsi que l'expérience vécue par les consommateurs.

Cet exercice a révélé des failles dans la formation des employés de première ligne et dans l'adéquation des produits, et a conduit à l'adoption d'une législation qui a renforcé le mandat et les pouvoirs de l'ACFC grâce au [Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers](#). En outre, il a souligné la nécessité d'améliorer les ressources, les lignes directrices et la formation.¹⁹

Ce type d'évaluation favorise la responsabilisation et fournit des orientations concrètes pour améliorer les services d'aide financière dans l'ensemble du secteur.²⁰



Ce que le secteur des services financiers peut faire

Bien que tous les fournisseurs de services financiers soient tenus de former et d'éduquer leur personnel de première ligne afin qu'il se conforme aux réglementations applicables et aux directives qui y sont associées, ces mesures supplémentaires peuvent les aider à offrir une expérience optimale et permettre d'obtenir de meilleurs résultats pour les consommateurs mal desservis.

1. Soutenir la recherche et l'évaluation des besoins, des défis et des expériences des consommateurs ayant de faibles revenus en matière d'aide financière, et faire connaître les résultats afin de contribuer à la conception des services et à l'élaboration des politiques.

Cela permettra de mieux équiper les fournisseurs de services de première ligne du secteur en leur apportant les connaissances et les compétences dont ils ont besoin pour fournir des services d'aide financière pertinents et efficaces.²¹ Bien que les entreprises mènent généralement leurs propres études de consommation, elles devraient envisager de publier les conclusions qui en découlent ou de collaborer afin d'accélérer le renforcement des capacités du personnel de première ligne dans leur secteur, sur la base de données probantes.

2. Constituer et former une équipe interne dotée d'une expertise approfondie pour identifier, comprendre et servir les clients mal desservis afin d'aider le personnel qui est en contact avec la clientèle et de gérer les situations plus complexes.

En s'inspirant des leçons tirées par la [Australian Banking Association](#) (en anglais seulement), ces équipes d'experts devraient veiller à ce que tous les employés en contact avec la clientèle reçoivent une formation périodique afin d'être en mesure de reconnaître les signes de vulnérabilité et de savoir comment y répondre. Cela devrait inclure de leur fournir des outils leur permettant d'écouter activement et d'agir de manière appropriée avec les renseignements sensibles, ainsi qu'une formation axée sur les approches tenant compte des traumatismes, la sensibilisation culturelle et le traitement responsable des renseignements sur les clients. Des aides supplémentaires, telles que des centres d'orientation internes, des normes de communication accessibles et une sensibilisation proactive au sujet des produits bancaires de base, peuvent permettre au personnel d'être mieux préparé à fournir des services avec empathie, confiance et bienveillance. Au fil du temps,

cette approche peut réduire les obstacles qui empêchent les consommateurs ayant de faibles revenus et mal desservis d'accéder aux services, tout en renforçant la confiance et en améliorant les résultats pour les consommateurs vulnérables ayant de faibles revenus.

3. Faire appel à des organismes sans but lucratif possédant l'expertise nécessaire pour aider les employés à mieux comprendre les besoins financiers des consommateurs ayant de faibles revenus et à mieux y répondre, et créer, dans la mesure du possible, des voies d'orientation vers des services complémentaires, de haute qualité et sans but lucratif au niveau local.

Les organismes communautaires qui possèdent l'expérience et les capacités requises peuvent fournir des renseignements précieux qui aident le personnel de première ligne à comprendre les obstacles auxquels font face les consommateurs ayant de faibles revenus et à savoir comment atténuer ces obstacles. Cela permet d'offrir une meilleure expérience de service qui améliore le bien-être financier et peut aider le personnel de première ligne à reconnaître les situations

où les clients pourraient avoir besoin d'un soutien plus personnalisé. La création de voies d'orientation locales ou régionales efficaces vers des services d'aide financière communautaires complémentaires pour les consommateurs qui en ont besoin peut contribuer à faire en sorte qu'ils reçoivent tout le soutien nécessaire pour améliorer leur bien-être financier.

4. Intégrer la formation et l'éducation sur la manière de reconnaître et de servir efficacement les différents consommateurs vulnérables dans les programmes de certification et de formation continue destinés aux professionnels des services d'aide financière.

La mise à jour des programmes d'accréditation existants et des possibilités de perfectionnement professionnel est un moyen rentable de renforcer continuellement les connaissances, les compétences et les capacités du personnel de première ligne.



Ce que le secteur communautaire peut faire

5. Former les professionnels du secteur financier, y compris le personnel de première ligne des banques et des coopératives de crédit, sur le lien entre les choix financiers et l'admissibilité des clients aux mesures d'aide fédérales et provinciales ou territoriales, aux crédits d'impôt et aux programmes d'aide en nature qui y sont associés.

Cela leur permettra de formuler des recommandations adaptées aux clients ayant de faibles revenus. Pour les personnes ayant de faibles revenus, les conseils classiques ne sont pas toujours appropriés. Former les professionnels pour évaluer ces options permet de s'assurer que les conseils qu'ils donnent ne réduisent pas par inadvertance la sécurité financière et favorisent plutôt le bien-être à long terme.

1. Entreprendre des recherches sur les défis et les besoins en matière d'aide financière des personnes ayant de faibles revenus au Canada, faire connaître les résultats publiquement et mesurer l'impact au moyen d'une évaluation.

Des connaissances fondées sur des données probantes et une mobilisation efficace des connaissances sont essentielles pour concevoir des programmes, des services et des formations qui répondent véritablement aux besoins des personnes et améliorent les résultats.²²

2. Créer, diffuser et promouvoir des ressources, des formations et des outils fondés sur des données probantes afin de renforcer les capacités des intervenants de première ligne à fournir efficacement des services d'aide financière communautaires aux personnes ayant de faibles revenus.

Les associations nationales et provinciales, les réseaux et les organismes centraux sont particulièrement bien placés pour accomplir ce travail au nom de leurs membres.²³

3. Établir des normes et un système d'accréditation pour les services et la formation à l'échelle du secteur afin de veiller à ce que les services d'aide financière offerts aux clients ayant de faibles revenus soient cohérents, de grande qualité et adaptés à leurs besoins.

Cela peut renforcer la confiance dans les programmes d'aide financière et soutenir le perfectionnement professionnel dans l'ensemble du secteur, garantissant ainsi que tous les Canadiens reçoivent un soutien approprié et centré sur la personne, peu importe qui ils sont, ou où ils vivent.

4. Collaborer avec les organismes gouvernementaux et financiers afin d'aider les fournisseurs de services de première ligne de tous les secteurs à mieux servir les consommateurs mal desservis.

Les organismes sans but lucratif qui possèdent une expertise en matière d'aide financière et des défis auxquels font face les personnes ayant de faibles revenus peuvent aider le gouvernement et les fournisseurs de services du secteur financier à mieux comprendre les besoins de leurs utilisateurs ou clients et à mieux les servir.

PLEINS FEUX SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE : FORMATION, NORMES DE SERVICE ET COMMENTAIRES POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES D'AIDE FINANCIÈRE

Des intervenants en Australie et aux États-Unis ont pris des mesures concrètes pour établir des normes claires en matière de formation et de services pour les conseillers financiers communautaires, ce qui a permis d'offrir un soutien plus cohérent et plus efficace aux personnes qui vivent des difficultés financières.

En Australie, Financial Counselling Australia a établi un [code de déontologie](#) (en anglais seulement) et des [normes pour les organismes qui emploient des conseillers financiers](#) (en anglais seulement), qui définissent clairement les attentes en matière de conduite pour les conseillers et le soutien organisationnel nécessaire pour fournir des services adaptés et de haute qualité. Ces cadres contribuent à garantir la responsabilité, à protéger les clients et à orienter la prestation de services éthiques et axés sur la personne.

Aux États-Unis, l'organisme sans but lucratif [Cities for Financial Empowerment Fund](#) a élaboré les [normes de formation des conseillers des centres d'autonomisation financière](#). Ce programme de certification reconnu à l'échelle nationale offre aux conseillers financiers

une formation standardisée de haute qualité reposant sur les pratiques exemplaires fondées sur des données probantes. Cette approche contribue à renforcer les capacités, à améliorer la cohérence des services et à optimiser les résultats dans l'ensemble des programmes. Comme indiqué dans l'évaluation intitulée [An Evaluation of Financial Empowerment Centers : Building People's Financial Stability as a Public Service](#) (en anglais seulement), « les clients ont souvent décrit leur surprise au départ, puis une confiance croissante et une loyauté durable, en raison de l'empathie et l'expertise de leurs conseillers financiers ».

L'adoption de normes nationales et d'un système d'accréditation similaire pour les fournisseurs de services sans but lucratif pourrait également contribuer à renforcer le secteur communautaire en pleine croissance en matière d'aide financière au Canada, à améliorer l'efficacité du personnel de première ligne et à garantir une prestation de services plus cohérente et plus accessible aux collectivités mal desservies.

En Australie, les conseillers financiers communautaires fournissent aux banques des renseignements importants sur leurs services. Leur rapport de 2023 portant sur le classement des banques (et autres prêteurs et agents de recouvrement), intitulé [Rank the Banks \(and Other Lenders and Debt Collectors\)](#) (en anglais seulement), rassemble les avis de conseillers financiers sur la manière dont les banques, les prêteurs et les agents de recouvrement réagissent face aux clients qui vivent des difficultés financières. Les derniers résultats révèlent des progrès encourageants; les conseillers financiers indiquent que les quatre grandes banques offrent généralement des solutions équitables, raisonnables et adaptées à leurs clients (note de 7 sur 10), tout en soulignant la nécessité de réaliser d'autres améliorations dans l'ensemble du secteur. Ces commentaires des conseillers financiers communautaires constituent une contribution importante pour les banques qui cherchent à améliorer leurs pratiques en matière de service à la clientèle.

SOLUTIONS

II. Financer l'accès à des services d'aide financière communautaires durables



Objectif

Les services d'aide financière communautaires qui sont fournis gratuitement sont financés de manière durable et sont accessibles aux personnes ayant de faibles revenus partout au Canada.



Pourquoi cela est-il important?

Le Canada dispose de modèles éprouvés de services d'aide financière communautaires,²⁴ spécialement conçus pour répondre aux besoins des personnes ayant de faibles revenus, qui obtiennent d'excellents résultats dans les évaluations réalisées par des tiers. Cependant, jusqu'à récemment, ces initiatives étaient limitées à un petit nombre de collectivités et dépendaient d'un financement limité dans le temps dans le cadre d'un projet pilote. En conséquence,

les services n'ont pas été adaptés pour répondre à la demande dans l'ensemble du Canada, y compris dans les collectivités rurales et éloignées, dans les communautés autochtones, ainsi que parmi d'autres populations mal desservies.

L'investissement historique de 60 millions de dollars accordé par le gouvernement fédéral en 2024 aux services d'aide financière communautaires sur une période de cinq ans contribue à élargir l'accès à ces services à l'échelle nationale et à les rendre plus durables. Cependant, pour répondre pleinement à l'ampleur des besoins actuels au Canada et maintenir la qualité et la portée des services, il faudra que le gouvernement fédéral continue d'investir et que les gouvernements provinciaux ou territoriaux et municipaux investissent à leur tour dans les services.



Ce que les gouvernements peuvent faire

Les entreprises, les organismes de réglementation et les fondations partenaires jouent aussi un rôle complémentaire important en contribuant au financement pour étendre les services, en investissant dans l'innovation des programmes pour mieux répondre aux besoins des populations mal desservies, en renforçant les capacités du personnel de première ligne et en intégrant l'aide financière dans d'autres grands réseaux de services dont dépendent les personnes ayant de faibles revenus (par exemple, l'aide sociale, l'emploi, les soins de santé primaires, les bibliothèques et les services d'emploi) et qui peuvent améliorer le bien-être financier des clients et les résultats visés par le réseau de services.

1. Financer des services d'aide financière communautaires, gratuits et de haute qualité qui sont adaptés aux personnes ayant de faibles revenus afin de garantir une aide financière fiable et pertinente pour ceux qui en ont le plus besoin.

La méfiance et la crainte envers le gouvernement et les institutions financières posent souvent problème lorsqu'il s'agit de servir les personnes ayant de faibles revenus.²⁵ Avec l'expertise adéquate, les organismes communautaires peuvent jouer un rôle essentiel d'intermédiaires, en mettant en relation les personnes mal desservies, y compris celles issues de communautés diverses, avec des services financiers sûrs et abordables, et en les orientant vers les programmes gouvernementaux et les mesures d'aide pour le revenu. Les gouvernements fédéral et provinciaux ou territoriaux ainsi que les organismes de réglementation peuvent contribuer à combler ce manque de ressources en finançant conjointement les services directs et le renforcement des capacités des organismes.

Les gouvernements nationaux de l'Australie et du Royaume-Uni fournissent tous deux des fonds aux organismes communautaires pour la prestation de services d'aide financière et le renforcement des capacités. En Australie, la [subvention pour les activités liées aux capacités et au bien-être financiers](#) finance des fournisseurs sans but lucratif pour qu'ils offrent des services d'encadrement financier et qu'ils renforcent les capacités financières de la communauté. Au même titre, le gouvernement du Royaume-Uni finance à la fois la fourniture directe de services²⁶ et les initiatives de renforcement des capacités des organismes communautaires,²⁷ notamment la transformation numérique et l'innovation en matière de services. Ces exemples montrent comment le financement public peut renforcer les capacités des organismes sans but lucratif et accroître l'accès à des services d'aide financière de haute qualité.

2. Explorer les modèles de financement public-privé partagés pour les services d'aide financière communautaires.

Un financement durable et diversifié est essentiel pour étendre les services d'aide financière communautaires à l'échelle nationale et garantir une stabilité à long terme au-delà des cycles de financement gouvernementaux. Le Royaume-Uni et l'Australie ont tous deux élaboré des modèles de financement nationaux combinant des investissements publics et des contributions du secteur financier, des prélèvements ou des amendes et pénalités, afin de financer de manière durable la prestation nationale de services d'aide financière communautaires. Pour qu'un modèle semblable fonctionne au Canada, l'ACFC serait l'organisme responsable le plus probable, mais il faudrait mettre à jour son mandat et ses pouvoirs législatifs.

PRATIQUE PROMETTEUSE : INVESTISSEMENT FÉDÉRAL DANS L'AUTONOMISATION FINANCIÈRE

En avril 2025, Prospérité Canada a lancé le programme national *Un avenir résilient* visant à étendre les services d'aide financière gratuits aux personnes ayant de faibles revenus dans toutes les régions du Canada. Soutenue par [un investissement de 60 millions de dollars](#) sur cinq ans provenant du [Programme de partenariats pour le développement social — enfants et familles](#), du gouvernement du Canada, cette initiative vise à aider un million de Canadiens ayant de faibles revenus à améliorer leur bien-être financier et à accéder à deux milliards de dollars sous forme de mesures d'aide pour le revenu et de crédits d'impôt auxquels ils ont droit, mais qu'ils ne reçoivent pas encore.

L'initiative *Un avenir résilient* financera et équipera des organismes communautaires partout au Canada afin qu'ils puissent offrir des services personnalisés d'autonomisation financière, former d'autres organismes et établir des partenariats et des réseaux d'orientation pour élargir la portée et l'impact de leurs services, en particulier auprès des populations prioritaires mal desservies — les peuples autochtones, les communautés noires et les personnes en situation de handicap — et des personnes vivant dans des collectivités rurales et éloignées.

PLEINS FEUX SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE : L'ORGANISME GOUVERNEMENTAL MONEY AND PENSIONS SERVICE DU ROYAUME-UNI

Créé en 2019, l'organisme national britannique [Money and Pensions Service \(MaPS\)](#) (en anglais seulement) a pour objectif de veiller à ce que tous les citoyens du Royaume-Uni aient accès aux renseignements et aux conseils dont ils ont besoin pour prendre des décisions financières éclairées tout au long de leur vie.

L'organisme MaPS offre une gamme complète de services d'aide financière au moyen de deux principaux canaux. Sa plateforme [MoneyHelper](#) (en anglais seulement) fournit des services directement aux consommateurs, notamment des outils gratuits et des renseignements sur la gestion de l'argent, le traitement des dettes, la compréhension des régimes de retraite et l'exercice des droits des consommateurs. Parallèlement, l'organisme MaPS finance un réseau national d'organismes sans but lucratif et communautaires afin d'offrir des services de consultation en personne en matière d'endettement, des services de conseils en matière financière et du soutien personnalisé aux personnes qui vivent des difficultés financières plus complexes.

L'organisme MaPS est financé par les recettes publiques et deux taxes prélevées sur le secteur financier par la *Financial Conduct Authority* du Royaume-Uni :

- une **taxe sur les services financiers** imposée aux entreprises réglementées par la FCA (par exemple, les banques, les fournisseurs de crédit, les assureurs);
- une cotisation **générale sur les régimes de retraite**.²⁸

En 2023-2024, ces prélèvements ont généré respectivement 152,2 millions et 16 millions de livres sterling, permettant à l'organisme MaPS de fournir une large gamme de services à l'échelle nationale.²⁹ Le montant de la taxe versée par chaque entreprise est déterminé en fonction de son type, de sa taille et de son niveau d'activité.³⁰ Ce modèle de financement reflète le principe selon lequel les fournisseurs de services financiers, dont les consommateurs ont besoin, devraient assumer une partie des coûts liés à la prestation publique des conseils et du soutien nécessaires pour utiliser ces services de manière sûre et efficace.³¹

En 2023-2024, l'organisme MaPS a financé des organismes communautaires afin qu'ils fournissent des conseils en matière d'endettement à plus de 600 000 personnes, pour un coût total de 93 millions de livres sterling.³²

Ses services numériques et téléphoniques, notamment ses outils de planification financière et ses tableaux de bord sur les revenus de retraite, ont aidé des centaines de milliers de consommateurs supplémentaires et ont régulièrement obtenu des scores élevés en matière de satisfaction des utilisateurs (plus de 90 pour cent pour la satisfaction, la compréhension et la résolution).³³

Les conseils internes en matière de retraite, donnés par des conseillers salariés, ont touché plus de 260 000 personnes pour un coût annuel de 6,3 millions de livres sterling, ce qui démontre à la fois leur rentabilité et leur efficacité.³⁴

En combinant une infrastructure centralisée avec une prestation de services localisée, et en finançant les deux à la fois par les recettes publiques et par des taxes prélevées sur le secteur privé, l'organisme MaPS démontre comment un investissement public-privé partagé, soutenu par une autorité réglementaire et tirant parti des atouts distincts de chaque secteur, peut permettre de coordonner des services d'aide financière à fort impact qui répondent à la fois aux besoins systémiques et à la vulnérabilité financière individuelle.



Ce que le secteur des services financiers peut faire

3. Rendre les services gouvernementaux plus efficaces en intégrant une aide financière gratuite lorsque les données montrent que cela peut améliorer les résultats des services et le bien-être financier des clients ayant de faibles revenus.

Il existe des preuves évidentes que l'intégration de l'aide financière dans d'autres services publics utilisés par de nombreuses personnes ayant de faibles revenus — par exemple, les services liés à l'emploi, à la formation, à l'aide sociale et aux soins de santé — améliore les résultats visés par ces services et les résultats financiers pour les utilisateurs de ces services.³⁵ Intégrer l'aide financière à d'autres services existants facilite également l'accès à celle-ci, améliorant considérablement la portée des services et les chances que toutes les personnes qui ont besoin d'une aide financière puissent en bénéficier. (Voir la rubrique [Pratique prometteuse : Intégrer l'autonomisation financière dans les services publics.](#))

1. Investir aux côtés des gouvernements pour étendre la portée des services d'aide financière communautaires.

Les investissements conjoints peuvent accélérer le déploiement à grande échelle de services communautaires fiables et garantir leur pérennité. (Voir la rubrique [Pleins feux sur la scène internationale : Australie, financement des services d'aide financière communautaires par des investissements du secteur privé.](#))

« J'ai une marge de crédit à taux d'intérêt élevé auprès d'une société de prêt sur salaire (46 pour cent d'intérêt) parce que je ne suis pas admissible à un prêt auprès de ma banque ou d'autres sociétés de prêt. »³⁶

2. Financer la création et la mise à l'essai de modèles de services novateurs et adaptés afin d'étendre les services d'aide financière communautaires aux groupes mal desservis, par exemple, les peuples autochtones, les autres communautés racisées, les personnes en situation de handicap et les personnes vivant dans des collectivités rurales et éloignées.

En l'absence d'innovation orientée vers elles, de nombreuses communautés continueront d'être exclues, car les services sont mal adaptés à leur contexte financier et à leurs besoins. En testant et en déployant de nouveaux modèles de services ou des modèles adaptés qui tiennent compte des besoins des personnes ayant de faibles revenus et des groupes mal desservis, on contribue à garantir que les services sont inclusifs, équitables et conçus pour répondre aux besoins des personnes actuellement laissées pour compte.



Ce que le secteur communautaire peut faire

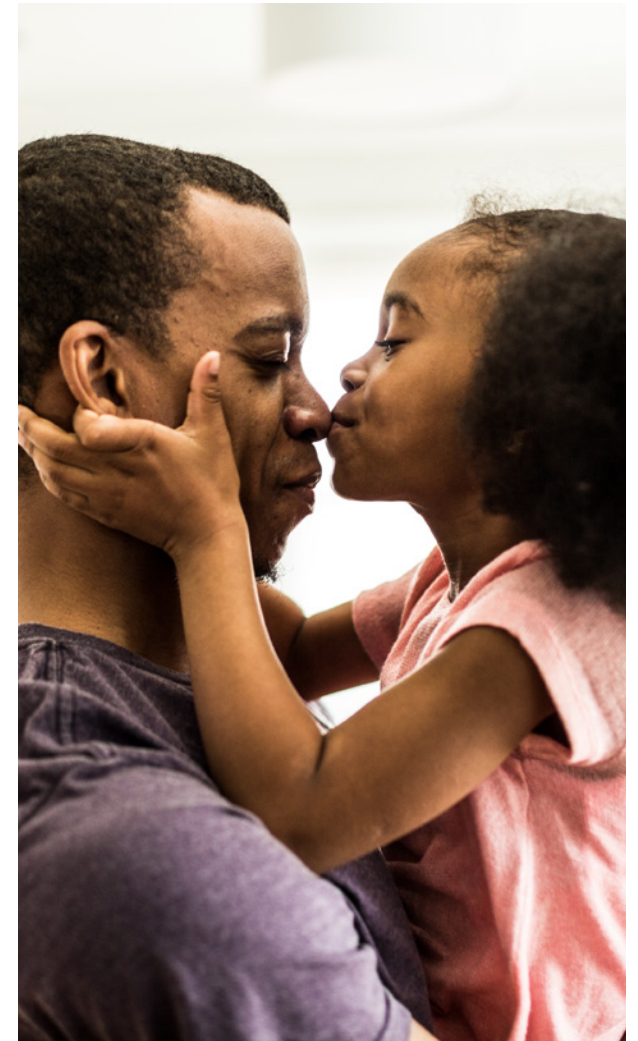
1. Continuer à établir des partenariats financiers avec le gouvernement, les organismes du secteur financier et d'autres organismes partenaires afin d'accroître la durabilité et la portée des services d'aide financière communautaires.

Les organismes communautaires ont démontré leur capacité à fournir une aide financière fiable et efficace, adaptée aux besoins locaux, mais ils sont limités par le manque de sources de financement stables. Les partenariats de financement à long terme et intersectoriels peuvent stabiliser la prestation de services, permettre une croissance stratégique et favoriser l'intégration de l'aide financière dans d'autres services sociaux afin de mieux répondre aux besoins de la collectivité et d'avoir un impact durable.

2. Rechercher des partenaires gouvernementaux et financiers pour investir dans l'innovation en matière de services afin d'atteindre les groupes mal desservis — les peuples autochtones, les communautés racisées, les personnes en situation de handicap et les personnes vivant dans des collectivités rurales et isolées.

Les modèles de services classiques ne tiennent souvent pas compte des contextes et des obstacles propres aux groupes habituellement mal desservis. Les organismes communautaires sont bien placés pour collaborer avec les collectivités mal desservies afin d'explorer des approches adaptées à leurs besoins. Les investissements stratégiques peuvent ouvrir la voie à de nouveaux modèles de services plus inclusifs et plus efficaces pour éliminer les obstacles géographiques, culturels, institutionnels et systémiques afin d'assurer le bien-être financier.

Les organismes communautaires sont bien placés pour collaborer avec les collectivités mal desservies afin d'explorer des approches adaptées à leurs besoins.



PLEINS FEUX SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE : L'Australie finance les services d'aide financière communautaires par des investissements du secteur privé

En avril 2024, le ministère des Services sociaux australien (Department of Social Services), en collaboration avec le secteur des services de conseils en matière financière et les intervenants de l'industrie, a lancé le modèle de financement de l'industrie pour les conseils financiers intitulé *Industry Funding Model for Financial Counselling*.³⁷ Ce modèle a été recommandé par [le rapport indépendant de Sylvan](#) (en anglais seulement), qui souligne les préoccupations relatives à la viabilité et à la portée des services de conseils en matière financière, en particulier pour les Australiens qui connaissent des difficultés financières, ainsi que le manque de financement adéquat pour ces services.

L'examen a souligné la nécessité de fournir des conseils indépendants et accessibles aux Australiens qui vivent des difficultés financières. Le rapport recommande que le secteur financier finance activement les services de conseils en matière financière, compte tenu de la complexité de ses produits et de ses services et des avantages que les entreprises tirent de ces conseils financiers.

Le modèle de financement par l'industrie combine les contributions volontaires de plus de 75 entreprises du secteur financier, pour un total de 35 millions de dollars australiens sur trois ans, et un financement public annuel de 80 millions de dollars australiens provenant des gouvernements fédéral, étatiques et territoriaux.³⁸ Administré par un organisme de surveillance indépendant sans but lucratif, le fonds établit des priorités et distribue des ressources afin d'étendre la portée des services. Ainsi, chaque année, près de 30 000 Australiens supplémentaires peuvent bénéficier de services de conseils en personne et de la *National Debt Helpline*, une ligne secours sur les questions liées à l'endettement.³⁹

Cette structure de financement volontaire favorise les objectifs de responsabilité sociale des institutions financières, en offrant un moyen significatif de contribuer au bien-être des consommateurs. Toutefois, si les contributions volontaires s'avèrent insuffisantes, le gouvernement a indiqué qu'un mécanisme de contribution obligatoire pourrait être établi.⁴⁰

Au-delà de ce modèle, l'Australie finance des services d'aide financière complémentaires par l'intermédiaire de l'*Australian Securities & Investments Commission (ASIC)*, qui gère [Moneysmart](#) (en anglais seulement), une plateforme d'éducation financière, et un programme de sensibilisation destiné aux populations autochtones. Le travail de l'ASIC est financé par des taxes commerciales et des frais de service, ce qui constitue un autre exemple d'infrastructure soutenue par l'industrie pour le bien-être financier.

Par ailleurs, les [programmes liés aux capacités et au bien-être financiers](#) (en anglais seulement) du *Department of Social Services* de l'Australie reflètent une approche large et intégrée de l'aide financière. Ces programmes couvrent les crises financières et l'aide d'urgence, l'éducation et les conseils financiers, ainsi que les mesures d'aide qui renforcent la résilience à long terme, comme les programmes de microfinance et de prêts sans intérêt.⁴¹

SOLUTIONS

III. Simplifier l'administration et la distribution des mesures d'aide gouvernementales afin d'accroître la participation des bénéficiaires



Objectif

Améliorer l'utilisation des mesures d'aide gouvernementales et créer une expérience optimale pour les personnes qui en font la demande et celles qui les reçoivent.

LES GOUVERNEMENTS FÉDÉRAL ET PROVINCIAUX OU TERRITORIAUX DU CANADA OFFRENT PLUS DE 300

mesures d'aide pour le revenu et crédits d'impôt qui peuvent aider les personnes ayant de faibles revenus à réduire leurs dépenses et à augmenter leurs revenus.



Pourquoi cela est-il important?

Les gouvernements fédéral et provinciaux ou territoriaux du Canada offrent plus de trois cents mesures d'aide pour le revenu et crédits d'impôt qui peuvent aider les personnes ayant de faibles revenus à réduire leurs dépenses et à augmenter leurs revenus. Certains sont accessibles uniquement en produisant la déclaration de revenus, tandis que d'autres nécessitent des démarches supplémentaires qui peuvent être complexes, longues et coûteuses, ce qui pousse de nombreuses personnes admissibles à abandonner leur demande. Un nombre important de personnes qui pourraient en bénéficier ne savent pas qu'elles y ont droit, comment en faire la demande ou où trouver de l'aide quand elles ont des difficultés à produire leur déclaration de revenus ou à avoir accès à ces mesures d'aide ou à ces crédits d'impôt.

Ce que les gouvernements peuvent faire

Environ vingt pour cent des Canadiens ayant de faibles revenus ne produisent pas leur déclaration de revenus, ce qui les prive de mesures d'aide et de crédits considérables qui pourraient réduire leurs difficultés financières et améliorer leur stabilité financière.⁴² Il existe d'autres obstacles, comme l'exclusion numérique dans les collectivités rurales, isolées et urbaines où les revenus sont faibles, ainsi que les difficultés liées à la langue, à la littératie, aux notions de calcul, aux capacités cognitives, à la santé mentale, à la mobilité et au transport, qui empêchent encore plus les personnes ayant de faibles revenus d'accéder aux mesures d'aide auxquelles elles ont droit.⁴³

1. Adopter des principes et des pratiques de conception de services pour faire en sorte que la conception et le déploiement des mesures d'aide soient optimisés pour tous les principaux intervenants.

Concevoir des systèmes en tenant compte de tous les utilisateurs (demandeurs, bénéficiaires, administrateurs de première ligne et gestionnaires du système) garantit une prestation plus fluide, réduit la charge administrative et améliore l'expérience des clients et des administrateurs, le rendement du système et la confiance dans les services gouvernementaux.⁴⁵ La conception de services est une méthodologie structurée permettant d'atteindre ces objectifs.

L'initiative *Servir tous les Canadiens*⁴⁶ d'Emploi et Développement social Canada est une initiative prometteuse à cet égard, qui étudie les moyens d'accroître l'inclusion et d'éliminer les obstacles pour faciliter l'accès aux mesures d'aide et aux services en simplifiant les processus, en établissant des partenariats et en faisant de la promotion pour sensibiliser davantage la population. L'utilisation systématique des méthodes de conception de services dans le cadre de cette initiative et d'autres efforts visant à améliorer l'accès aux mesures d'aide peut considérablement améliorer les résultats et l'expérience des demandeurs, des bénéficiaires, des titulaires de mesures d'aide et des administrateurs.

«J'ai essayé sans y arriver ou j'ai arrêté de demander des mesures d'aide gouvernementales.»⁴⁴

2. Mettre en œuvre la production automatisée des déclarations de revenus pour les personnes ayant de faibles revenus et dont la situation fiscale est simple afin d'éliminer le fait que la production de déclarations de revenus constitue un obstacle à l'obtention de mesures d'aide pour le revenu pour ces personnes.

La production de la déclaration de revenus est une étape indispensable pour accéder à de nombreuses mesures d'aide gouvernementales, mais les personnes ayant de faibles revenus connaissent souvent des difficultés importantes pour produire leur déclaration, qu'il s'agisse d'un accès limité aux technologies numériques, d'un faible niveau de connaissances financières, d'un manque de documents ou de services trop coûteux pour produire leur déclaration.⁴⁷ Par conséquent, beaucoup de personnes passent à côté de mesures d'aide pour le revenu importantes auxquelles elles ont droit. La production automatisée des déclarations de revenus pour les personnes ayant de faibles revenus et dont la situation fiscale est simple permettrait de simplifier l'accès, de réduire le besoin de faire appel à des services tiers.

Cela permettrait aux organismes communautaires d'aide financière de concentrer leurs efforts sur les personnes dont la situation fiscale est plus complexe, les appels auprès de l'ARC en raison d'inexactitudes et les révisions des prestations, les mesures d'aide en dehors du système fiscal ainsi que l'accompagnement et l'encadrement financiers.

3. Continuer à innover pour faciliter la production des déclarations de revenus et l'accès aux mesures d'aide pour les personnes ayant de faibles revenus, par exemple :

- Automatiser davantage de mesures d'aide afin que les contribuables soient automatiquement évalués lorsqu'ils produisent leur déclaration de revenus.
- Proposer un processus de demande commun pour plusieurs mesures d'aide afin que les personnes ne fournissent leurs renseignements qu'une seule fois.

- Travailler à harmoniser les processus fédéraux et provinciaux ou territoriaux de demande de mesures d'aide avec des critères d'admissibilité semblables afin de réduire le besoin de présenter plusieurs demandes.
- Établir et mettre en œuvre des normes de service à la clientèle afin que les demandes et les questions relatives aux impôts et aux mesures d'aide soient traitées rapidement et efficacement.

Chacun de ces changements s'attaque à un point de friction important qui empêche les personnes d'accéder aux mesures d'aide auxquelles elles ont droit. La rationalisation des processus réduit les doublons, accélère les délais d'exécution et allège le fardeau qui pèse tant sur les particuliers que sur les administrateurs, créant ainsi un système plus équitable et plus efficace.

4. Pour les mesures d'aide pour le revenu qui sont versées en dehors du système fiscal, examiner chaque année les taux de participation aux programmes de prestations, étudier les obstacles empêchant l'accès à ces mesures d'aide et rendre publics les résultats de ces études ainsi que les mesures proposées.

Bien que les mesures d'aide gérées par l'administration des impôts aient fait l'objet d'une attention particulière, de nombreux programmes mis en œuvre par d'autres canaux souffrent encore d'un manque de notoriété, de la complexité des critères d'admissibilité et de procédures de demande fastidieuses. Les prestations d'invalidité, y compris le crédit d'impôt pour personnes handicapées du gouvernement fédéral, sont particulièrement difficiles à obtenir. La publication de rapports veille à la responsabilisation et favorise les améliorations qui rendent ces programmes plus équitables et efficaces.

PLEINS FEUX SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE — ÉTENDRE L'ACCÈS DIRECT À LA DÉCLARATION DE REVENUS

Aux États-Unis, la production de la déclaration de revenus est reconnue comme un service financier essentiel pour les personnes ayant de faibles revenus, car elle constitue une voie d'accès privilégiée aux mesures d'aide gouvernementales et aux crédits d'impôt qui permettent d'augmenter les revenus et de réduire les dépenses.

Afin d'améliorer les taux de production des déclarations de revenus, l'Internal Revenue Service (IRS) a élaboré [Direct File](#), une option gratuite offerte par le gouvernement qui permet aux personnes de produire leur déclaration directement auprès de l'IRS sans avoir besoin de faire appel aux services d'un fournisseur tiers de logiciels fiscaux.⁴⁸

D'abord lancé à titre de projet pilote, le programme est maintenant offert dans 25 États et accessible à 32 millions d'Américains.⁴⁹

En revanche, le Canada propose désormais le programme [Déclarer simplement](#), un programme limité et accessible uniquement sur invitation qui permet à certaines personnes ayant de faibles revenus de produire leur déclaration directement auprès de l'Agence du revenu du Canada par téléphone, sur papier ou au moyen d'une nouvelle option numérique. Les États-Unis offrent un modèle intéressant que le Canada devrait étudier.

Sans une surveillance et une transparence constantes, les lacunes en matière d'accès restent cachées, en particulier pour les populations mal desservies.

PRATIQUES PROMETTEUSES : PROGRAMME COMMUNAUTAIRE DES BÉNÉVOLES EN MATIÈRE D'IMPÔT DU CANADA

Le [Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt \(PCBMI\)](#) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) est un modèle éprouvé qui aide les personnes ayant de faibles revenus dont la situation fiscale est simple à produire leur déclaration de revenus. Il offre des services de préparation de déclarations de revenus gratuits aux personnes admissibles, leur permettant ainsi de bénéficier d'aides financières auxquelles elles n'auraient pas accès autrement. En 2023 seulement, le programme a aidé plus de 800 000 personnes à obtenir plus de deux milliards de dollars en remboursements, crédits et mesures d'aide pour le revenu.⁵⁰

Malgré cet impact, diverses études montrent que les personnes ayant de faibles revenus continuent de présenter des écarts persistants concernant la production de leur déclaration de revenus. Une estimation indique que 20 pour cent des Canadiens ayant de faibles revenus ne produisent pas leur déclaration de revenus, ce qui les empêche de recevoir des aides essentielles qui pourraient réduire leurs difficultés financières et améliorer leur stabilité financière.⁵¹ D'autres études et méthodologies ont cherché à estimer l'écart en matière de production de déclaration de revenus et ont montré que les écarts persistent.⁵² Le renforcement et l'adaptation des services d'aide pour produire une déclaration de revenus afin de répondre aux besoins des personnes ayant de faibles revenus qui n'en produisent pas sont essentiels pour combler cet écart.

Les possibilités de renforcer le PCBMI comprennent :

- Étendre le financement du projet pilote dans le cadre du PCBMI aux organismes communautaires participants et rendre ce financement permanent afin d'aider les organismes communautaires qui tiennent des comptoirs d'information fiscale à servir davantage de personnes.⁵³
- Adapter les services aux groupes mal desservis en concevant des modèles sur mesure pour les communautés autochtones et isolées.
- Adapter les services et les formations à d'autres groupes de personnes ayant de faibles revenus qui sont exclues, notamment les travailleurs indépendants, les travailleurs à la demande et les travailleurs occasionnels ayant de faibles revenus.⁵⁴

Les récentes recherches menées par l'ARC et Statistique Canada sur les populations difficiles à joindre, en réponse à un rapport de la vérificatrice générale ([Rapport 1 — L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre](#)), constituent une étape importante pour identifier les personnes qui n'ont pas produit de déclaration de revenus et comprendre les obstacles auxquels celles-ci sont confrontées.⁵⁵ Grâce à une analyse plus approfondie et à une mise en commun des connaissances, il est possible d'orienter des actions plus ciblées, notamment :

- ✓ préciser et mettre en commun des renseignements sur les zones géographiques où les taux de production de déclaration de revenus sont faibles, afin de permettre aux fournisseurs de services de mieux cibler leurs efforts de sensibilisation;
- ✓ étendre les aides communautaires grâce à des investissements locaux;
- ✓ établir des comptoirs d'information fiscale virtuels et mobiles dans les régions éloignées, rurales et mal desservies;
- ✓ fournir de l'aide pour la production des déclarations de revenus tout au long de l'année aux personnes les plus susceptibles de ne pas produire de déclaration de revenus;
- ✓ créer des tables de coordination nationales et régionales afin d'harmoniser les efforts des pouvoirs publics, des organismes sans but lucratif et du secteur privé et d'améliorer la participation aux programmes de prestations.

En améliorant la coordination, en ciblant les activités de sensibilisation et en élargissant l'accès, le Canada peut considérablement accroître la portée du PCBMI.



Ce que le secteur des services financiers peut faire

1. Intégrer des outils d'évaluation et de renseignements en ligne sur les mesures d'aide dans les logiciels d'impôt sur le revenu afin d'accroître la sensibilisation et la participation des bénéficiaires à ces programmes de prestations.

Pour les Canadiens ayant de faibles revenus ou des revenus modestes qui utilisent un logiciel d'impôt — souvent leur seul point de contact avec le système —, de simples messages explicatifs sur les prestations non réclamées peuvent les aider à avoir accès à des mesures d'aide plutôt que de passer à côté. L'intégration de messages explicatifs dans la logique du logiciel peut aider à faire ressortir des mesures d'aide moins connues (par exemple, le Supplément de revenu garanti pour les personnes âgées ayant de faibles revenus et les suppléments provinciaux qui y sont liés) auxquelles les utilisateurs ne savent peut-être pas qu'ils ont droit.

2. Fournir au personnel de première ligne les renseignements et les ressources nécessaires pour orienter les clients intéressés vers les services communautaires d'aide pour la déclaration de revenus et pour accéder aux mesures d'aide.

En orientant simplement et précisément les clients ayant de faibles revenus vers des services communautaires fiables, il est possible de leur fournir une aide essentielle en matière de production de déclarations de revenus et de prestations, ce qui leur permet d'augmenter leurs revenus, d'améliorer leur stabilité financière et de renforcer leurs relations avec les institutions financières.

3. Utiliser les commentaires des consommateurs ayant de faibles revenus pour adapter les services.

Solliciter systématiquement l'avis des consommateurs ayant de faibles revenus afin de comprendre les modèles de services qui leur permettraient d'accéder à une aide financière. Il est essentiel de comprendre et d'éliminer les obstacles liés aux coûts et à la conception des services afin de veiller à ce que les services d'aide financière soient véritablement inclusifs, en particulier pour les personnes les plus vulnérables financièrement.⁵⁶





Ce que le secteur communautaire peut faire

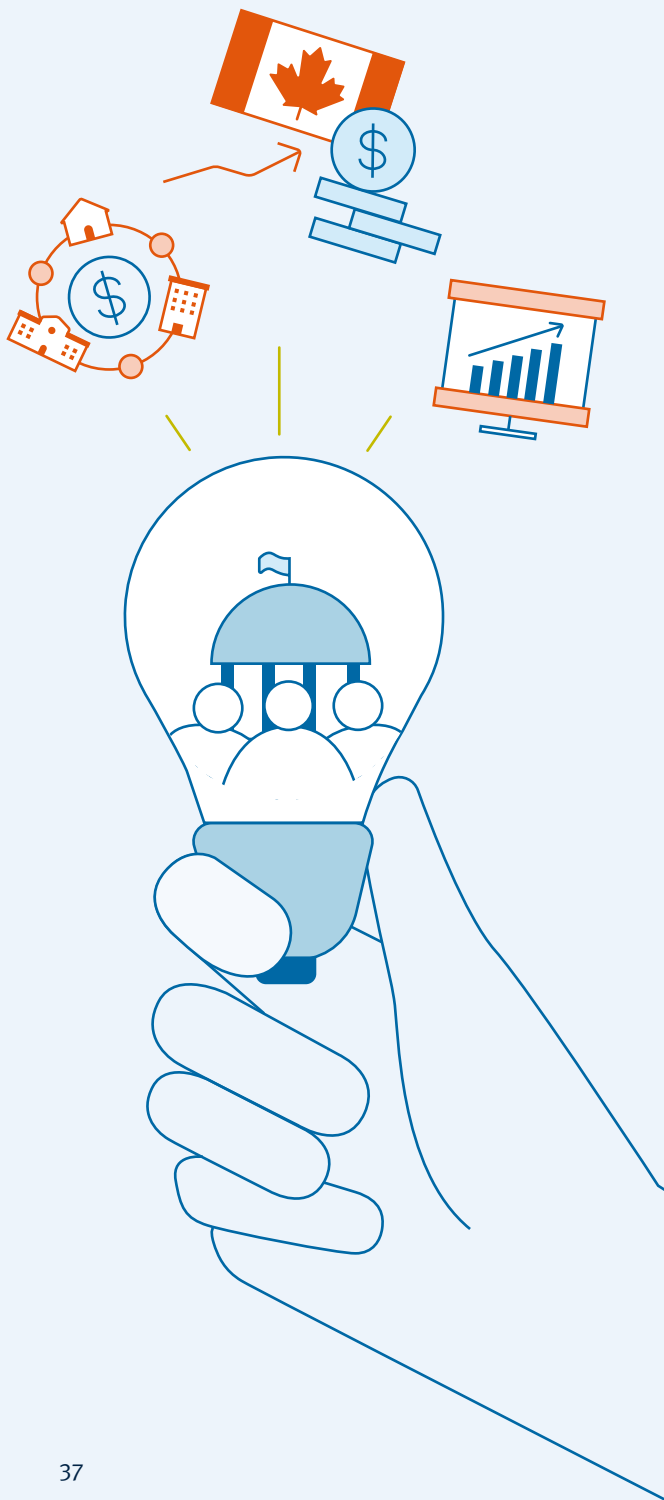
1. Identifier les clients des services communautaires qui ont besoin d'aide pour produire leur déclaration de revenus et obtenir des mesures d'aide, et les mettre en relation avec les services d'aide appropriés.

Vérifiez au moment de leur arrivée si les nouveaux clients ont produit leur déclaration de revenus au cours de la dernière année ou s'ils ont de la difficulté à payer leurs besoins fondamentaux. Orientez les personnes qui ont besoin d'aide vers les organismes sans but lucratif qui offrent des services d'aide en matière de déclaration de revenus et de prestations dans votre région. En intégrant un processus de vérification et d'orientation dans la prestation des services classiques, il est plus facile de s'assurer que les clients ont accès à toute la gamme des mesures d'aide financières qui leur sont offertes, ce qui améliore leur stabilité financière et réduit leur vulnérabilité.

2. Envisager d'intégrer des services d'aide pour accéder aux prestations dans les services de base afin d'aider les clients à accéder à toutes les mesures d'aide pour le revenu auxquelles ils ont droit.

Cela pourrait inclure d'aider les clients à identifier les prestations non réclamées, mais aussi de fournir au personnel de première ligne les outils et la formation nécessaires pour aider les clients à produire leurs déclarations de revenus, à s'y retrouver dans les mesures d'aide et à obtenir de l'aide. Les organismes peuvent choisir d'offrir un service complet ou de gérer eux-mêmes les situations simples et d'orienter les cas plus complexes vers des services spécialisés d'autonomisation financière offerts par d'autres organismes sans but lucratif de leur région. Donner aux employés les moyens de fournir ces services ou d'orienter les clients vers ceux-ci en toute confiance fait en sorte que la mise en relation des clients admissibles avec les mesures d'aide auxquelles ils ont droit devient une pratique courante dans le cadre de l'aide apportée par les organismes communautaires pour la stabilité financière.

Consultez le [Carrefour d'apprentissage](#) (en anglais seulement) de Prospérité Canada pour obtenir des ressources, des formations et des outils pertinents, notamment nos outils [Orienteur en mesures d'aide](#) et [Boussole des mesures d'aide liées à l'invalidité](#), ainsi que notre [guide](#) sur la manière d'intégrer l'aide en matière de prestations dans d'autres services communautaires.



SOLUTIONS

IV. Tirer parti des principales stratégies gouvernementales pour coordonner les actions



Objectif

Tous les paliers de gouvernement mettent en œuvre des stratégies pertinentes (comme pour la littératie financière ou la réduction de la pauvreté) et collaborent avec les intervenants du secteur communautaire et financier pour étendre l'accès à l'aide financière aux personnes qui en ont le plus besoin.



Pourquoi cela est-il important?

Des stratégies fédérales, provinciales ou territoriales et municipales solides sont essentielles pour élargir l'accès à l'aide financière et améliorer le bien-être financier de l'ensemble des Canadiens. Ces stratégies permettent de définir des priorités claires, de mobiliser les ressources et de coordonner les actions de tous les secteurs afin de faire avancer des objectifs importants.

Les stratégies pertinentes — comme la [Stratégie nationale pour la littératie financière](#), les stratégies fédérales, provinciales ou territoriales et municipales de réduction de la pauvreté, ainsi que d'autres stratégies et plans d'action qui tiennent compte des besoins, du bien-être et de la résilience de divers groupes — offrent d'importantes possibilités d'inclure des mesures qui contribueront à combler l'écart en matière d'aide financière au Canada.



Ce que les gouvernements peuvent faire

En outre, l'inclusion financière, la finance inclusive et le bien-être financier devraient faire partie intégrante des stratégies plus larges dans la mesure où il est prouvé que ces concepts peuvent faire avancer les principales priorités. Les intervenants de tous les secteurs apportent une expertise, des connaissances, des renseignements et des ressources uniques qui peuvent contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de ces stratégies. L'ajout d'objectifs clairs, de processus de coordination, d'engagements en matière de ressources et de rapports publics sur les progrès réalisés augmente considérablement les chances de réussite dans la réalisation de ces objectifs communs.

Il reste encore beaucoup de travail à accomplir pour mobiliser les intervenants afin de réduire les obstacles, de stimuler l'action et de collaborer à la création d'un marché financier inclusif.

1. Renouveler et améliorer la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada afin d'y intégrer une perspective plus large sur le bien-être financier.

La littératie financière est un élément important et nécessaire du bien-être financier, mais elle ne suffit pas à elle seule à améliorer la situation financière de nombreuses personnes, car des facteurs institutionnels et systémiques déterminent également les options qui s'offrent aux consommateurs, ainsi que leurs choix et leurs comportements. L'ACFC a adopté une approche écosystémique importante dans sa stratégie nationale de littératie financière en reconnaissant que ce n'est pas au consommateur qu'il incombe de renforcer la résilience financière des ménages. Cependant, il reste encore beaucoup de travail à accomplir pour mobiliser les intervenants afin de réduire les obstacles, de stimuler l'action et de collaborer à la création d'un marché financier et d'un écosystème inclusifs qui renforcent les connaissances financières, la résilience et le bien-être des personnes mal desservies.

2. Élaborer un cadre de mesure des résultats et recueillir des données afin de suivre et de rendre compte publiquement des progrès accomplis pour combler l'écart en matière d'aide financière au Canada pour les personnes ayant de faibles revenus et les autres personnes qui sont mal desservies au Canada.

L'absence de données nationales cohérentes, collectées de manière centralisée, désagrégées et mesurant les résultats en matière d'accès à l'aide financière rend difficile l'analyse et l'identification des personnes laissées pour compte ainsi que l'évaluation de l'efficacité des interventions et de la pertinence des investissements réalisés pour atteindre nos objectifs. Un cadre commun de mesure des résultats avec des objectifs clairs et accompagnés de rapports annuels sur les progrès accomplis pourrait contribuer à fonder les actions futures sur des données probantes, favorisant ainsi l'harmonisation des politiques, l'amélioration des services et une utilisation plus efficace des ressources.

Réunir les principaux partenaires de l'écosystème afin d'établir des objectifs clairs, d'évaluer les avantages et les limites des données disponibles pertinentes, de s'accorder sur des indicateurs validés et de déterminer les mesures à prendre pour combler les écarts critiques en matière de données et de mesures peut contribuer à renforcer notre approche actuelle en matière de mesure. Toutefois, pour réussir, il faut l'engagement et la collaboration de partenaires de tous les secteurs qui disposent de données et renseignements uniques pouvant contribuer à cet effort.

Le gouvernement fédéral est particulièrement bien placé pour mener des enquêtes nationales et des études longitudinales par panel et par cohorte avec des échantillons suffisamment importants et bien conçus pour générer des données désagrégées fiables sur diverses zones géographiques, diverses populations et divers groupes démographiques mal desservis. Ces études peuvent être conçues pour venir compléter les enquêtes nationales pertinentes menées par d'autres acteurs nationaux de la recherche, comme le *Financial Resilience Institute*.

Les banques et les coopératives de crédit constituent une autre source potentiellement riche en données et en renseignements. Ces institutions pourraient collaborer avec l'ACFC afin de convenir des résultats et des indicateurs prioritaires qu'elles peuvent surveiller collectivement à partir de leurs données et sur lesquels elles peuvent rendre compte régulièrement, accompagnés d'analyses et de conclusions pertinentes.

D'autres entreprises et organismes sans but lucratif fournissant des services d'aide financière sont particulièrement bien placés pour fournir des évaluations plus détaillées et des données plus précises sur le niveau de service. En combinant les indicateurs de référence nationaux, les données et les renseignements sur l'évolution des résultats pour diverses populations et divers services, il est possible de broser un tableau riche et instructif de nos progrès dans nos efforts pour combler l'écart en matière d'aide financière au Canada et améliorer le bien-être financier.

LES ARGUMENTS EN FAVEUR D'INVESTISSEMENTS SUPPLÉMENTAIRES DANS LES DONNÉES, L'ANALYSE ET LA PRODUCTION DE RAPPORTS AFIN DE CONTRIBUER À CONCEVOIR UN ÉCOSYSTÈME D'AIDE FINANCIÈRE PLUS INCLUSIF ET PLUS EFFICACE

Au cours des dernières années, le gouvernement du Canada a investi massivement dans la collecte de données plus complètes et désagrégées afin de mieux comprendre les disparités au sein de la société canadienne. Ces efforts ont confirmé que les difficultés financières sont particulièrement prononcées chez les personnes ayant de faibles revenus.⁵⁷

Des initiatives comme le [tableau de bord sur le bien-être financier des Canadiens de l'ACFC](#) — récemment mis à jour pour permettre de filtrer les données par groupes démographiques — ont amélioré notre compréhension de la vulnérabilité financière de certaines populations. Cependant, d'importants écarts subsistent dans nos connaissances sur l'inclusion financière, notamment en ce qui concerne les utilisateurs des services et produits financiers, la pertinence de ces services et l'expérience des personnes exclues du système financier classique. Les données sont également souvent cloisonnées par différentes sources, ce qui empêche les chercheurs et les tiers de les relier entre elles et d'effectuer des analyses plus approfondies afin de découvrir de nouveaux enjeux.

LES ARGUMENTS EN FAVEUR D'INVESTISSEMENTS SUPPLÉMENTAIRES DANS LES DONNÉES, L'ANALYSE ET LA PRODUCTION DE RAPPORTS AFIN DE CONTRIBUER À CONCEVOIR UN ÉCOSYSTÈME D'AIDE FINANCIÈRE PLUS INCLUSIF ET PLUS EFFICACE

Les initiatives actuelles du gouvernement fédéral en matière de mesure comprennent :

- [Tableau de bord de la Stratégie nationale pour la littératie financière](#) : regroupe les résultats des organismes à l'aide de mesures conformes au [Plan de mesure pour la SNLF](#). Bien qu'il soit utile pour identifier les écarts et les tendances, il repose sur la participation volontaire des partenaires de l'écosystème et ne permet pas d'établir des liens et d'effectuer des analyses entre les indicateurs afin d'obtenir des renseignements démographiques plus approfondis.
- [Bibliothèque des mesures — Canada.ca](#) : permet aux intervenants de choisir des indicateurs de mesure pour leur travail qui sont alignés sur le Plan de mesure pour la Stratégie nationale pour la littératie financière.
- [Cadre de qualité de vie pour le Canada](#) : Mesure ce qui compte le plus pour les Canadiens, notamment les indicateurs liés à la prospérité, à la gouvernance, à la santé, à la société et à l'environnement.

Les organismes non gouvernementaux jouent également un rôle essentiel dans la collecte de données et la diffusion publique de renseignements précieux. [Le Financial Resilience Institute](#), un organisme national sans but lucratif, mesure la résilience, la santé et l'inclusion financières des Canadiens, y compris ceux ayant de faibles revenus et ceux qui sont confrontés à des obstacles systémiques. Les études sur le bien-être financier (*Financial Well-Being Studies*), le modèle d'indice de résilience financière (*Financial Resilience Index Model*) et le modèle d'indice de bien-être financier (*Financial Well-Being Index Model*) de cet institut fournissent des renseignements détaillés et désagrégés qui permettent de soutenir l'élaboration de politiques, la conception de programmes et l'évaluation en se fondant sur des données probantes en matière de vulnérabilité financière.

Pour bien comprendre l'évolution de la vulnérabilité financière et du bien-être des Canadiens en général, et de certaines populations en particulier, le Canada a besoin de recherches transversales et longitudinales. Les études longitudinales sont particulièrement utiles pour mettre en évidence les retombées à long terme des services d'aide financière. De même, les avis des fournisseurs de services de première ligne et des personnes ayant une expérience vécue sont tout aussi importants, car ils peuvent aider les décideurs politiques à concevoir des solutions plus adaptées.

Alors que le Canada continue de relever des défis en matière d'accessibilité financière, de vulnérabilité financière accrue et d'incertitude économique, les priorités et les cadres fédéraux gagneraient à disposer de données plus solides et mieux reliées entre elles sur :

- qui a accès aux services d'aide financière;
- quelles sont les mesures d'aide utilisées;
- les résultats associés au fait de recevoir ou de ne pas recevoir d'aide.

Tous les secteurs ont un rôle à jouer pour aider à mieux cerner les personnes qui bénéficient de l'aide financière dont elles ont besoin et celles qui n'en bénéficient pas, les raisons qui expliquent cette situation, son impact sur le bien-être financier des ménages et les mesures que nous pouvons prendre pour y remédier.

Le prochain renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada offre une possibilité intéressante de renforcer une vision commune pour un écosystème d'aide financière plus inclusif. Cela constitue également une possibilité pour élaborer une stratégie intersectorielle en matière de données et de recherche qui favorise l'apprentissage collectif et l'action commune afin d'améliorer le bien-être financier de tous les Canadiens.

3. Établir des tables rondes nationales et régionales intersectorielles afin de coordonner les efforts visant à améliorer la production des déclarations de revenus et la participation aux programmes de prestations, ainsi que l'accès à l'aide financière de manière plus générale.

Les actions cloisonnées menées par les gouvernements et les ministères, le secteur financier et les intervenants du secteur communautaire entraînent des possibilités perdues, des dédoublements et des écarts persistants dans les services. Le gouvernement fédéral dispose d'une capacité unique et puissante pour rassembler les intervenants de l'écosystème. La création de tables rondes nationales et régionales intersectorielles peut contribuer à harmoniser les efforts visant à atteindre des résultats déterminants, comme l'amélioration de l'accès à l'aide financière, la promotion de la production de déclarations de revenus et l'augmentation du taux de participation aux programmes de prestations parmi les personnes ayant de faibles revenus.

Une table ronde nationale pourrait réunir les principaux acteurs, notamment l'ACFC, l'ARC, Service Canada, les associations professionnelles et industrielles nationales concernées, ainsi que les associations sans but lucratif et les principaux organismes concernés. Les tables régionales pourraient réunir les dirigeants régionaux de l'ARC et de Service Canada, les représentants concernés des gouvernements provinciaux ou territoriaux et municipaux, les représentants des banques régionales et des coopératives de crédit, les organismes communautaires d'aide financière et les partenaires financiers intéressés afin de concevoir conjointement des solutions plus coordonnées, équitables et évolutives. En se concentrant sur des objectifs communs, en tirant parti des contributions uniques de chaque secteur et en coordonnant les possibilités de sensibilisation et de communication, cette approche peut accélérer les progrès visant à combler l'écart en matière d'aide financière et améliorer la résilience financière des Canadiens mal desservis.



4. Réunir les organismes de réglementation et les associations professionnelles du secteur de la planification financière, ainsi que les intervenants communautaires concernés par l'aide financière, afin de déterminer les moyens d'étendre les services de planification financière gratuits ou abordables aux personnes ayant de faibles revenus et d'élaborer des ressources appropriées en matière de planification financière.

La plupart des services professionnels en matière de planification financière ne sont pas accessibles aux personnes ayant de faibles revenus. Elles doivent donc prendre des décisions financières complexes et souvent risquées sans aide ou presque. Cela entraîne des erreurs coûteuses et aggrave leurs difficultés financières. En nous appuyant sur les efforts déjà entrepris au Canada, comme le programme [Low Income Retirement Planning](#) (en anglais seulement) d'Open Policy Ontario et le programme [Request a Volunteer](#) (en anglais seulement) de la Fondation Canadienne pour la Planification Financière^{MC} ainsi que sur les pratiques efficaces d'autres pays, comme le programme

[Pension Wise](#) (en anglais seulement) du Money and Pensions Service au Royaume-Uni et les programmes [Non-profit Resources](#) (en anglais seulement) et [ProBonoPlannerMatch.Org](#) (en anglais seulement) de la Foundation for Financial Planning aux États-Unis, nous pouvons trouver des moyens de tirer parti des forces de chaque secteur pour élaborer des modèles et des ressources de conseils financiers inclusifs, promouvoir l'innovation et contribuer à combler l'écart en matière de planification financière pour les Canadiens mal desservis.

5. Tirer parti de la création et du renouvellement des stratégies fédérales, provinciales ou territoriales et municipales pour la réduction de la pauvreté afin d'y intégrer des mesures visant à combler l'écart en matière d'aide financière et renforcer les capacités financières, la résilience et le bien-être.

Les services d'aide financière permettent aux personnes ayant de faibles revenus d'augmenter leurs revenus et de renforcer leur stabilité et leur sécurité financières. Ces services devraient être considérés comme des éléments essentiels de tout effort sérieux de réduction de la pauvreté.

Le gouvernement de la Colombie-Britannique montre déjà l'exemple à l'échelle provinciale en intégrant une aide financière dans sa [stratégie de réduction de la pauvreté pour 2024](#) (en anglais seulement), avec des initiatives visant à réduire les obstacles à la production de déclarations de revenus et à l'accès aux mesures d'aide, ainsi qu'un soutien actif pour les comptoirs d'information fiscale communautaires. De même, la Ville d'Ottawa renforce son soutien et sa coordination en faveur des comptoirs d'information fiscale communautaires afin d'encourager la production de déclarations de revenus et l'accès aux mesures d'aide dans le cadre de sa [Stratégie de réduction de la pauvreté 2025-2029](#), tandis que la stratégie [Enough for All](#) (en anglais seulement) de la Ville de Calgary comprend toute une gamme de mesures d'aide financière destinées aux personnes ayant de faibles revenus.

PRATIQUE PROMETTEUSE : INTÉGRER L'AIDE FINANCIÈRE DANS LES SERVICES PUBLICS ESSENTIELS

Conformément à la [stratégie de réduction de la pauvreté](#) sur 20 ans de la ville de Toronto, la Toronto Public Library a saisi une possibilité unique d'intégrer une aide financière directement dans ses services afin d'aider les résidents municipaux ayant de faibles revenus à améliorer leur bien-être financier. En tant qu'institutions accessibles et inclusives, capables de réunir les résidents et de leur fournir des renseignements et des ressources, les bibliothèques publiques sont bien placées pour s'associer à des experts communautaires en matière d'aide financière afin d'offrir à leurs utilisateurs ayant de faibles revenus des services d'aide financière pertinents et d'une grande qualité.

À Toronto, la bibliothèque publique s'est associée à des organismes communautaires locaux d'aide financière pour concevoir et expérimenter un programme d'autonomisation financière qui offrait des ateliers gratuits et un soutien financier individuel aux usagers de deux succursales de la bibliothèque. L'initiative visait à améliorer l'accès à des services de production de déclarations de revenus, aux mesures d'aide et aux renseignements financiers dans un environnement sécuritaire et exempt de stigmatisation.⁵⁸

Les résultats ont été immédiats et convaincants. En **22 mois**, le programme a aidé les résidents qui y ont participé à obtenir **3,3 millions de dollars** de nouveaux revenus provenant de remboursements d'impôts et de mesures d'aide. Ces résultats ont incité la Ville de Toronto à étendre le programme à deux autres succursales et à l'intégrer au budget permanent de la bibliothèque. La Toronto Public Library Foundation continue de rechercher de nouveaux investissements afin d'étendre davantage le programme.

Cette initiative montre comment les stratégies municipales peuvent créer d'importantes possibilités d'intégrer une aide financière dans les services publics disposant de ressources stables et d'une large portée auprès des populations ayant de faibles revenus, ce qui améliore le bien-être financier des utilisateurs des services tout en favorisant l'équité et la réalisation des objectifs municipaux de réduction de la pauvreté.



Ce que le secteur des services financiers peut faire

1. Participer au renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada et collaborer avec l'ensemble du secteur afin de déterminer les moyens qui permettront d'atteindre ses objectifs, notamment en élargissant l'accès à une aide financière fiable et adaptée.

Les entreprises du secteur financier ont le pouvoir de contribuer significativement à la stratégie canadienne et de combler les écarts en matière d'aide financière grâce à leurs stratégies pour la durabilité, à la conception et à la prestation de leurs produits et services destinés aux consommateurs, à leurs recherches axées sur les consommateurs, à leurs investissements et partenariats en matière de responsabilité sociale des entreprises, ainsi qu'à leurs associations, stratégies et activités sectorielles. Toutes ces mesures offrent des possibilités importantes pour combler l'écart en matière d'aide financière au Canada, ainsi que pour favoriser l'inclusion financière et le bien-être en général.



Ce que le secteur communautaire peut faire

2. Veiller à ce que votre secteur soit représenté dans les tables rondes intersectorielles nationales et régionales pertinentes afin de contribuer à générer des idées et à coordonner les actions visant à atteindre les résultats attendus.

Les fournisseurs de services financiers sont des acteurs importants du système. Le fait d'avoir une place à la table favorise l'échange de connaissances, facilite la coordination, réduit les doublons et permet au secteur d'apporter une contribution significative aux solutions collectives.

3. S'engager à mesurer et à renforcer le bien-être financier des clients, à suivre les résultats et à diffuser publiquement les renseignements pertinents afin d'accélérer l'apprentissage dans votre secteur.

Comme « ce qui est mesuré peut être amélioré », cela peut contribuer à orienter et à favoriser une conception plus efficace des produits et services, une amélioration continue et une fidélisation accrue des clients, car les consommateurs voient que les produits et services répondent mieux à leurs besoins et contribuent à améliorer de manière mesurable leur bien-être financier.

1. Participer au renouvellement de la Stratégie nationale pour la littératie financière du Canada et des stratégies provinciales ou territoriales et municipales pertinentes pour la réduction de la pauvreté.

L'engagement et l'expertise du secteur contribuent à garantir que les stratégies mènent à des solutions pratiques adaptées au contexte financier, aux besoins et aux préférences des personnes ayant de faibles revenus, et qui tiennent compte des groupes mal desservis.

2. Comprendre les besoins financiers des personnes qui utilisent vos services, ce qui fonctionne pour répondre à ces besoins, et faire part de ces connaissances aux intervenants communautaires, commerciaux et gouvernementaux.

Une vision plus claire des besoins financiers des personnes qui utilisent les services, ainsi que des politiques, programmes et stratégies qui peuvent y répondre efficacement, peut accélérer les mesures visant à combler les écarts, en particulier pour les groupes mal desservis qui doivent surmonter des obstacles systémiques supplémentaires.

3. Veiller à ce que votre secteur soit représenté dans les tables rondes intersectorielles nationales et régionales pertinentes afin de contribuer à générer des idées et à coordonner les actions visant à atteindre les résultats attendus.

Les fournisseurs de services d'aide financière communautaires sont des acteurs importants du système. Leur participation aux discussions favorise l'échange de connaissances, facilite la coordination, réduit les doublons et permet au secteur d'apporter une contribution significative aux solutions collectives.



PLEINS FEUX SUR LA SCÈNE INTERNATIONALE : LE SECTEUR BANCAIRE AUSTRALIEN : UN MODÈLE POUR L'ENGAGEMENT DU SECTEUR PRIVÉ

L'Australie présente une étude de cas intéressante sur les changements à l'échelle du secteur bancaire concernant la manière dont les banques accompagnent et soutiennent les consommateurs qui vivent des difficultés financières afin de les aider à se remettre sur pied financièrement.

La première mesure a été prise après la crise financière mondiale de 2008, lorsque l'Australie a adopté des [lois strictes en matière de prêt responsable](#) (en anglais seulement) afin de garantir que les crédits accordés aux clients soient véritablement adaptés à leur situation financière. En 2017, une commission d'enquête parlementaire sur les fautes professionnelles dans le secteur bancaire, des pensions de retraite et des services financiers, la [Royal Commission into Misconduct in the Banking, Superannuation, and Financial Services Industry](#) (en anglais seulement), a été constituée. Les conclusions de la commission d'enquête ont conduit à des réformes radicales visant à renforcer la surveillance réglementaire et à étendre les services communautaires de conseils en matière financières.

Afin de se conformer aux attentes réglementaires accrues et aux recommandations de la commission d'enquête, l'Association a élaboré en 2019 un [code de bonnes pratiques bancaires](#) (en anglais seulement) complet qui est régulièrement révisé et mis à jour, la dernière révision remontant à 2025. Ce code de bonnes pratiques définit des normes claires visant à garantir des interactions responsables avec les clients, notamment en veillant à ce que les services bancaires soient inclusifs et accessibles et que les banques collaborent avec les clients qui vivent des [difficultés financières](#) (en anglais seulement).

Par conséquent, les banques australiennes proposent désormais des [dispositions particulières en cas de difficultés financières](#) (en anglais seulement) qui permettent aux clients aux prises avec des dettes de négocier des solutions sur mesure, comme la réduction des frais et des taux d'intérêt, l'allongement des délais de remboursement, la restructuration sans frais des prêts, la réduction du capital et l'octroi de crédits d'urgence. Lorsqu'il est clair que le prêteur n'a pas respecté les règles de

prêt responsable, la totalité de la dette d'un client peut être annulée. Les conseillers financiers agréés représentent souvent ces clients et, si aucun accord ne peut être trouvé, les litiges peuvent être portés devant la [Financial Complaints Authority](#) (en anglais seulement) pour être résolus en externe.

Ces changements ont donné lieu à une approche intersectorielle coordonnée visant à améliorer l'aide financière accordée aux consommateurs qui vivent des difficultés liées à des problèmes d'endettement ou de trésorerie.

SOLUTIONS

V. Travailler pour surmonter les obstacles liés à la distance et à la mobilité qui empêchent d'accéder à l'aide financière



Objectif

Les services d'aide financière sont accessibles à toutes les personnes ayant de faibles revenus, quel que soit leur lieu de résidence ou leur niveau de mobilité.



Pourquoi cela est-il important?

L'accès à l'aide financière est variable à travers le Canada, avec des obstacles particuliers pour les personnes qui vivent dans des collectivités rurales et éloignées qui ont un accès physique limité aux banques, aux coopératives de crédit, aux bureaux de l'ARC et de Service Canada ou aux fournisseurs de services d'aide financière communautaires. Les personnes qui vivent dans des collectivités rurales, éloignées et urbaines peuvent également

avoir des difficultés liées à la mobilité en raison d'un handicap, de la pauvreté ou de l'absence de moyens de transport. Les membres des deux groupes peuvent également avoir des difficultés à accéder aux services d'aide financière en ligne en raison d'obstacles numériques, comme le manque d'infrastructures numériques locales, le coût élevé de l'accès au réseau cellulaire ou à Internet, ou un faible niveau de littératie numérique.





Ce que les gouvernements peuvent faire

1. Utiliser tous les leviers politiques et programmatiques possibles pour faire en sorte que les personnes puissent accéder à des services d'aide financière, peu importe où elles vivent.

Cela comprend des recherches supplémentaires sur les personnes qui n'ont pas accès à l'aide financière et les raisons pour lesquelles elles n'y ont pas accès, afin de contribuer à la déréglementation, le cas échéant, pour éliminer les obstacles à l'accessibilité (par exemple, pour les personnes qui vivent avec des incapacités) ; la convocation et la coordination avec les intervenants intersectoriels afin d'identifier et de saisir les possibilités d'éliminer les obstacles et d'élargir l'accès à des services d'aide financière particuliers ; et des investissements ciblés dans des modèles de services visant à atteindre les collectivités ou les groupes mal desservis.

2. Accélérer les investissements fédéraux et les mesures intersectorielles générales et coordonnées visant à combler le fossé numérique au Canada, afin que chaque personne puisse accéder à une aide financière à distance si elle le veut.

Cela implique notamment de veiller à ce que les collectivités disposent d'infrastructures adéquates pour le réseau cellulaire et Internet, que des forfaits cellulaires et sans fil abordables soient accessibles à toutes les personnes ayant de faibles revenus et que les gens possèdent une culture numérique suffisante pour accéder aux services d'aide financière à distance.

3. Investir dans la création et la mise à l'essai de modèles de services d'aide financière nouveaux ou adaptés pour les collectivités rurales et éloignées et les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité.

Il existe déjà de nombreuses approches innovantes prometteuses que nous pouvons continuer à élaborer et à déployer à plus grande échelle afin de répondre aux besoins non satisfaits :

- Des services d'aide mobiles pour les pièces d'identité, la production de déclarations de revenus et l'obtention de mesures d'aide ainsi que des *superclinics* (super comptoirs)⁵⁹ qui se déplacent d'une collectivité à l'autre et comprennent des représentants de Service Canada, de l'ARC et d'organismes communautaires fournissant des services d'aide financière. Dans le cadre du programme des Services mobiles et de liaison aux communautés (SMLC) de Service Canada, des équipes mobiles se rendent dans les collectivités mal desservies pour aider les personnes qui font une demande de NAS, de pièces d'identité ou de mesures d'aide. Les agents du programme de l'ARC et les bénévoles du PCBMI collaborent avec les organismes communautaires locaux pour offrir des comptoirs d'information fiscale éphémères et des services d'orientation en matière de mesures d'aide.⁶⁰

- **Le réseau de partenariat en étoile entre les organismes urbains de services d'aide financière communautaires et les communautés autochtones rurales et éloignées.** Pour les communautés autochtones, les modèles communautaires ancrés dans la culture sont plus fiables, plus efficaces et plus durables.⁶¹ Cette approche consiste à élaborer conjointement avec les collectivités locales des services et des ressources d'aide financière culturellement adaptés qui répondent à leurs priorités et à leurs besoins, et à adapter les rôles en matière de prestation de services à la capacité de chaque collectivité.⁶²
- **Les modèles d'aide à la production de déclarations de revenus virtuels et hybrides** élaborés pendant la pandémie de COVID-19 pour servir les utilisateurs du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) lorsque les services classiques en personne n'étaient pas sécuritaires,⁶³ mais qui se sont depuis révélés populaires en raison de leur commodité pour les utilisateurs, en particulier ceux qui ont des difficultés liées à la mobilité.

- **Les unités d'exploitation mobiles sur roues⁶⁴** sont couramment utilisées aux États-Unis pour desservir régulièrement les quartiers urbains à faible revenu et les collectivités rurales où les banques et les coopératives de crédit ne disposent plus de locaux physiques. Les services offerts par ces unités varient, mais le modèle peut être adapté pour répondre à des besoins particuliers en matière d'aide financière.

Ces modèles complètent tous les services d'aide financière par téléphone et par voie numérique classiques qui conviennent aux personnes qui ont des besoins et des incapacités variés.





Ce que le secteur des services financiers peut faire

1. Vérifier l'accessibilité aux services d'aide financière pour les clients vivant dans des collectivités rurales et éloignées, y compris les communautés autochtones, et pour les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité, et prendre des mesures pour éliminer les obstacles.

Cela permettra de garantir que les consommateurs vivant dans ces collectivités et ces situations ne soient pas exclus par défaut.

2. Offrir aux consommateurs plusieurs options pour accéder aux services d'aide financière.

Cela comprend les services par téléphone sans frais et par voie numérique, ainsi qu'une gamme complète de fonctionnalités d'accessibilité pour les personnes qui vivent avec divers types d'incapacités. Une conception inclusive dans plusieurs formats permet aux services de rester accessibles aux personnes qui doivent surmonter des obstacles liés à la distance, aux capacités cognitives, aux capacités physiques ou à la technologie.

3. Établir des partenariats avec des organismes dans les collectivités mal desservies, comme les administrations des bandes des Premières Nations, les centres de services municipaux et les bibliothèques publiques.

Ces organismes locaux de confiance peuvent servir de points d'accès et d'orientation vers des services d'aide financière. En allant à la rencontre des personnes là où elles se trouvent, cela réduit les frais de déplacement et contribue à combler la méfiance qui existe chez certains groupes. En tirant parti des infrastructures existantes, des relations communautaires et des connaissances locales, ces partenariats peuvent rapprocher l'aide des lieux de vie des populations et garantir qu'elle soit fournie de manière adaptée au contexte local.



PRATIQUE PROMETTEUSE : AIDE FINANCIÈRE COMMUNAUTAIRE DANS LES COMMUNAUTÉS DES PREMIÈRES NATIONS

Le programme de bien-être financier chez les Premières Nations, « Financial Wellness in First Nations », a été lancé en 2021 dans le cadre d'un projet-pilote de deux ans. En raison de la forte demande et des résultats positifs obtenus, son financement a été prolongé jusqu'en 2025.⁶⁵

Dirigé par Prospérité Canada et financé par IG Gestion de patrimoine dans le cadre de son [engagement « Soyez maître de votre avenir » envers les Autochtones](#), le programme offre une aide financière communautaire, flexible et culturellement adaptée aux communautés des Premières Nations du Manitoba et de l'Ontario. Les principaux partenaires chargés de la prestation des services, [SEED Winnipeg](#) (en anglais seulement), le [Centre de services communautaires de Sudbury](#), les [Community Financial Counselling Services](#) (en anglais seulement) et le conseiller en matière de projet [AFOA Canada](#), collaborent avec les communautés des Premières Nations intéressées afin d'adapter les services et les ressources d'aide financière aux besoins de chaque collectivité. Le modèle conçu conjointement pour le programme favorise la confiance, la collaboration à long terme et le leadership local.

Les approches en matière de services comprennent des aides en personne, des événements de type *super-clinic* (super comptoir)⁶⁶ impliquant plusieurs fournisseurs de services, et d'autres innovations, comme une ligne secours vidéo à distance pour répondre aux défis liés aux déplacements et au personnel. Le programme continue de s'adapter aux besoins émergents (par exemple, en créant une [trousse d'outils sur la richesse soudaine](#) [en anglais seulement] pour aider les bénéficiaires d'un règlement forfaitaire), pour aider les personnes à bâtir une stabilité financière à plus long terme.

Au cours de la période 2021-2025, **plus de 9 000** personnes issues de **plus de 50** communautés des Premières Nations ont reçu de l'aide pour produire leur déclaration de revenus, obtenir une pièce d'identité et gérer leur argent. Ces services ont aidé les personnes qui y ont participé à obtenir environ **21 millions de dollars** de nouveaux revenus grâce à des remboursements d'impôts et des mesures d'aide, et ont facilité **plus de 2 700** demandes de pièces d'identité, ce qui est souvent une première étape essentielle pour accéder à des services financiers et à d'autres services d'aide.

Voici quelques histoires qui montrent l'impact de ces services sur les personnes :

- Une mère célibataire récupère **128 000 dollars** en paiements rétroactifs de la Prestation canadienne pour enfants après avoir reçu l'aide d'un accompagnateur financier pour résoudre un problème de longue date avec l'ARC.
- Un grand-père a réussi à obtenir son premier certificat de naissance depuis des décennies, ainsi qu'un passeport pour pouvoir être présent au mariage de sa petite-fille à l'étranger.

Ces succès, parmi tant d'autres, soulignent l'importance de fournir une aide financière fiable, compétente et accessible aux communautés des Premières Nations.



Ce que le secteur communautaire peut faire

1. Réaliser un audit d'accessibilité des services d'aide financière et éliminer les obstacles pour les personnes qui vivent des difficultés liées à la distance ou à la mobilité.

Cela permettra de renforcer l'inclusion et la confiance, deux éléments qui sont essentiels pour fournir des services communautaires efficaces.

2. Élaborer, tester et déployer à grande échelle des modèles novateurs de services d'aide financière destinés aux collectivités rurales et isolées, y compris les communautés autochtones et les personnes ayant des incapacités liées à la mobilité, comme les suivants :

- la prestation de services par téléphone, virtuelle, numérique et hybride;
- la collaboration entre les fournisseurs de services urbains et les organismes partenaires dans les collectivités rurales ou éloignées et les communautés autochtones;
- des services mobiles qui se rendent régulièrement dans les collectivités rurales ou éloignées et les communautés autochtones.

3. Étendre les partenariats afin de rapprocher les services des personnes qui connaissent des obstacles liés à la distance et à la mobilité.

Collaborer avec les organismes locaux et les fournisseurs de services du secteur financier qui sont déjà établis dans les collectivités où les déplacements constituent un défi. La colocalisation ou la rotation des services entre ces sites peut réduire les besoins en déplacements longue distance et améliorer l'accès pour les personnes dont la mobilité est réduite, en situation de handicap ou sans moyen de transport. L'exploitation de l'infrastructure de services existante permet un élargissement des services plus rentable et mieux ciblé géographiquement.

L'exploitation de l'infrastructure de services existante permet un élargissement des services plus rentable et mieux ciblé géographiquement.

4. Promouvoir l'accès équitable aux services d'aide financière pour les personnes qui connaissent des obstacles liés à la distance et à la mobilité.

Collaborer avec les organismes d'aide financière de tous les secteurs, les décideurs politiques et les organismes de réglementation afin d'éliminer les obstacles liés à la distance et à la mobilité. Avec une attention, un engagement et un effort de sensibilisation coordonnés et soutenus, on peut mettre en lumière les obstacles cachés et favoriser des changements qui permettent à tout le monde d'avoir accès à une aide financière, peu importe sa situation géographique ou sa mobilité.



SOLUTIONS

VI. Répondre à des besoins diversifiés et combler les écarts en matière d'aide financière propres à certaines populations



Objectif

Élaborer et mettre en œuvre des services d'aide financière et des modèles de prestation adaptés aux besoins des populations mal desservies.

«Je suis en situation d'invalidité de longue durée et j'ai dû gérer seule ma situation financière. À plusieurs reprises, je ne savais pas si j'allais avoir des revenus et, comme j'étais sans emploi à cause du TSPT, mon stress a augmenté et je ne pouvais pas reprendre le travail plus tôt. Si j'avais pu recevoir une aide quelconque, ma vie aurait été différente.»⁶⁸



Pourquoi cela est-il important?

Les obstacles systémiques et institutionnels, les inégalités historiques et les défis socioéconomiques créent des obstacles supplémentaires à l'accès à des services d'aide financière appropriés, abordables et fiables pour de nombreuses collectivités, notamment les peuples autochtones, les communautés racisées, les personnes en situation de handicap et d'autres groupes mal desservis et financièrement vulnérables. Plusieurs d'entre elles connaissent des obstacles personnels supplémentaires pour obtenir de l'aide financière et sont moins susceptibles de faire confiance aux principaux fournisseurs de services financiers.⁶⁷ Renforcer les compétences culturelles ou les connaissances sur le contexte et les besoins particuliers de certaines populations, servir les gens au moyen d'intermédiaires de confiance ou en collaboration avec eux, et élaborer ou adapter conjointement des approches de service avec les collectivités participantes sont toutes des stratégies éprouvées pour éliminer ces obstacles.



Ce que les gouvernements peuvent faire

1. Surveiller régulièrement les écarts en matière de production de déclarations de revenus et de participation aux programmes de prestations, et communiquer publiquement les données à propos des groupes qui n'en bénéficient pas.

Sans des données transparentes, l'exclusion persistante demeure invisible. La publication de rapports renforce la responsabilité et permet de mener des enquêtes ciblées afin de reconnaître les obstacles et d'élaborer des interventions efficaces pour combler les écarts en matière de production de déclarations de revenus et de participation aux programmes de prestations.

2. Évaluer la façon dont les services, les ressources et les outils d'aide financière existants répondent aux besoins des groupes mal desservis et investir dans l'élaboration de modèles particulièrement adaptés à leurs besoins.

Les approches standardisées répondent rarement aux besoins des collectivités mal desservies. L'innovation ancrée dans les réalités communautaires est essentielle pour créer des services à la fois efficaces et évolutifs. En s'appuyant sur les principes et les méthodes de conception de services, il est possible d'impliquer les utilisateurs cibles des services, les collectivités concernées et les fournisseurs de services dans la définition des besoins, la conception des interventions ou des ressources, leur mise à l'essai, leur évaluation et leur déploiement à une plus grande échelle. Cela garantit que les connaissances et l'expertise inestimables de ces groupes sont prises en compte, ce qui permet de concevoir des expériences optimales susceptibles d'atteindre les résultats souhaités.

3. Demander à l'Agence du revenu du Canada et à Service Canada de collaborer avec le secteur des affaires, le secteur communautaire et les organismes autochtones afin de fournir des services d'aide coordonnés pour la sensibilisation et la production de déclarations de revenus.

De nombreuses personnes qui ne produisent pas leur déclaration de revenus sont déconnectées des systèmes et des services classiques. La faible participation persistante aux programmes de prestations dans les réserves⁶⁹ et la demande de services et de partenariats suggèrent que les programmes classiques (par exemple, le PCBMI) ne fonctionnent pas bien dans les communautés des Premières Nations ([voir l'encadré ci-dessus sur le bien-être financier dans les Premières Nations](#)). Des intermédiaires de confiance peuvent contribuer à combler ce fossé s'ils disposent des ressources et d'une coordination adéquates.

4. Investir dans des initiatives menées par les communautés concernées afin d'accroître la participation à certains programmes de prestations et services d'aide financière.

Par exemple, les prestations d'invalidité sont parmi les plus difficiles à obtenir et les clients ont besoin d'un soutien ciblé. Pour accroître la participation aux programmes de prestations d'invalidité et aux crédits d'impôt (par exemple, le programme provincial de soutien aux personnes handicapées, le crédit d'impôt pour personnes handicapées, le régime enregistré d'épargne-invalidité, les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, les prestations d'invalidité pour Anciens combattants, et la Prestation canadienne pour les personnes handicapées), il faut investir dans les organismes pour les personnes en situation de handicap et les utilisateurs de services et collaborer avec eux afin d'élaborer des interventions ciblées qui servent à éliminer les obstacles et accroître de façon mesurable la participation des bénéficiaires. Les communautés autochtones et isolées ont également des besoins particuliers. Le modèle de bien-être financier des Premières

Nations (voir l'encadré ci-dessus) fournit des enseignements importants qui peuvent orienter les initiatives nationales visant à améliorer la participation aux programmes de prestations ciblées et à élargir l'accès aux services d'aide financière de manière plus générale.



Ce que le secteur des services financiers peut faire

1. Mener des recherches et des consultations axées sur les consommateurs.

Les contributions des personnes les plus susceptibles d'être exclues (en particulier les peuples autochtones, les communautés noires, les personnes en situation de handicap et les personnes qui vivent dans des collectivités rurales et éloignées) peuvent servir à élaborer des services adaptés. En fondant la conception des services sur l'expérience vécue, on garantit leur pertinence et leur efficacité.

2. Établir des partenariats avec des organismes communautaires représentant et servant les groupes mal desservis.

Les organismes communautaires ont une connaissance approfondie des obstacles auxquels sont confrontés les groupes mal desservis et les personnes qu'ils servent leur font confiance. En collaborant avec eux, on s'assure que les services d'aide financière sont adaptés, accessibles et répondent aux besoins réels de la collectivité. De plus, concevoir de nouvelles approches en collaboration avec des partenaires communautaires permet une innovation inclusive et durable. Il s'agit également d'une possibilité de créer des partenariats afin de répondre aux besoins des groupes mal desservis que le secteur financier n'est pas en mesure de satisfaire seul.

3. Élaborer des codes sectoriels communs visant à mieux répondre aux besoins des groupes mal desservis, surveiller leur mise en œuvre et s'engager à en rendre compte publiquement.

Des normes communes et la publication de rapports permettent d'assurer la cohérence et contribuent à favoriser l'amélioration continue.

4. Prendre des dispositions pour que les fournisseurs de services de première ligne et les gestionnaires reflètent la diversité des communautés que vous servez.

Une main-d'œuvre diversifiée est mieux à même de comprendre, d'établir des liens et de servir efficacement et respectueusement une clientèle diversifiée.

PRATIQUE PROMETTEUSE : PIGEON PARK SAVINGS

[Pigeon Park Savings](#) est une succursale de coopérative d'épargne et de crédit communautaire créée conjointement par Vancity et la PHS Community Services Society dans le quartier Downtown Eastside de Vancouver. Les résidents de ce quartier sont généralement confrontés à de multiples obstacles, notamment des difficultés liées à la mobilité, l'insécurité du logement, l'absence de pièce d'identité, des problèmes de toxicomanie et de santé mentale ou le manque d'options bancaires locales, qui les empêchent d'accéder aux services d'aide financière.

Servant près de 7 000 membres ayant de faibles revenus, Pigeon Park Savings fournit des services essentiels sur place, notamment l'encaissement de chèques, des comptes bancaires et des cartes faciles d'accès, une aide pour obtenir des pièces d'identité et des conseils financiers, ce qui permet aux membres d'accéder plus facilement aux produits et services dont ils ont besoin. Le personnel est composé de travailleurs sociaux spécialisés en santé mentale et en toxicomanie employés par la PHS et qui sont

formés en matière de soins tenant compte des traumatismes, afin de garantir que les membres reçoivent un soutien adapté à leur situation.

Pigeon Park est resté ouvert tout au long de la pandémie de COVID-19, alors que d'autres institutions ont fermé leurs portes, afin de coordonner la distribution sécuritaire des chèques d'aide sociale grâce à des partenariats communautaires. La succursale montre comment il est possible, en établissant des services dans les collectivités mal desservies, d'éliminer les obstacles liés à la distance et à la mobilité, tout en favorisant la confiance et la dignité.

Servant près de 7 000 membres ayant de faibles revenus, Pigeon Park Savings fournit des services essentiels sur place, ce qui permet aux membres d'accéder plus facilement aux produits et services dont ils ont besoin.



Ce que le secteur communautaire peut faire

1. Prendre des dispositions pour que les fournisseurs de services de première ligne et les gestionnaires reflètent la diversité des communautés que vous servez.

La représentation renforce la confiance et la compétence culturelle, deux facteurs indispensables pour que les services d'aide financière soient accessibles et répondent aux besoins des groupes mal desservis.

2. Faire appel à des conseillers externes, à des comités et à des groupes de consultation composés de représentants des groupes mal desservis, et créer des canaux de rétroaction continus pour favoriser un dialogue permanent, l'apprentissage et les progrès dans la satisfaction des besoins des groupes mal desservis.

À mesure que les besoins évoluent, les services doivent également évoluer. Des consultations communautaires régulières et des possibilités de donner son avis à toutes les étapes aident les organismes à rester pertinents et à concentrer leurs ressources là où elles peuvent avoir le plus d'impact.

3. Élaborer, tester, perfectionner et déployer à grande échelle des modèles de services d'aide financière adaptés aux besoins de populations diverses.

Concevoir et adapter les services d'aide financière en collaboration avec les groupes mal desservis afin de garantir que leur prestation soit culturellement saine, pertinente et accessible. Les pratiques exemplaires comprennent :

- les modèles de services communautaires ancrés dans la culture, élaborés conjointement avec des organismes intégrés aux groupes cibles et mis en œuvre par ces derniers;
- les services d'aide financière fournis par des organismes de confiance qui desservent déjà la population ou la communauté cible;
- les formats multilingues, en langage clair et accessible afin de réduire les obstacles liés à la langue, à la littératie et aux incapacités;
- les modèles de pairs-aidants ou d'ambassadeurs pour établir la confiance, réduire la stigmatisation et offrir un soutien de la part de personnes ayant vécu des expériences semblables.

En adaptant la conception, la dotation en personnel et la prestation des services afin de refléter les réalités propres à chaque population, les organismes communautaires peuvent réduire les obstacles liés à l'accès, créer un climat de confiance et améliorer l'impact des services d'aide financière destinés aux groupes mal desservis.



PAR OÙ COMMENCER :

une feuille de route pour passer à l'action

Les organismes qui souhaitent contribuer à combler l'écart en matière d'aide financière au Canada peuvent commencer par suivre les étapes suivantes :

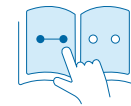


Faites du bien-être financier de vos clients un objectif et intégrez-le dans les stratégies organisationnelles pertinentes : énoncez clairement cet objectif comme une priorité stratégique.



Évaluez vos résultats actuels :

réalisez des analyses qualitatives et quantitatives internes et consultez des intervenants externes clés possédant l'expérience et l'expertise nécessaires pour comprendre où en est votre organisme et identifier les aspects qui fonctionnent bien et ceux qui doivent être améliorés.



Testez, tirez des enseignements et adaptez :

établissez un processus d'amélioration continue. Surveillez régulièrement les résultats, recueillez les commentaires et ajustez votre plan d'action afin de garantir que vos initiatives restent efficaces et adaptées selon l'évolution des besoins.

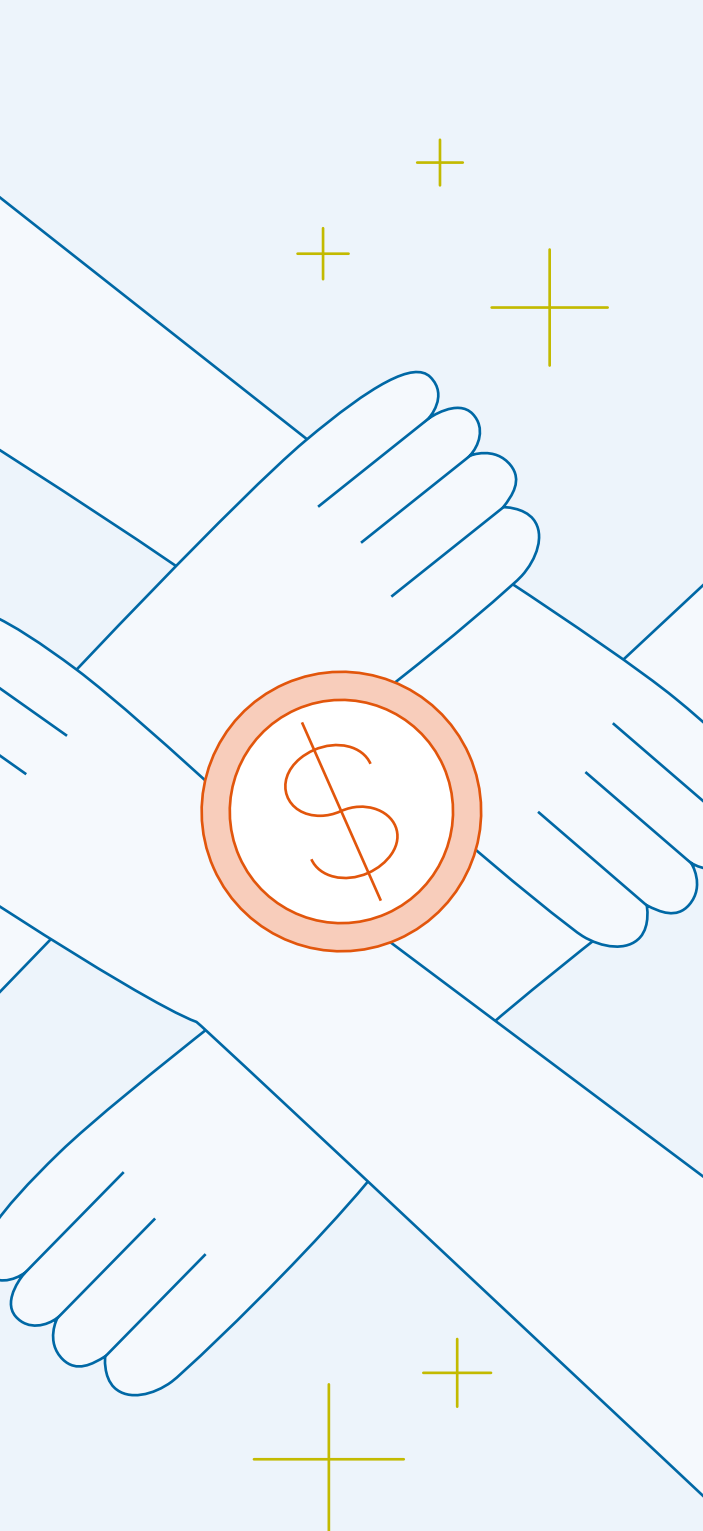


Engagez-vous à contribuer à combler l'écart en matière d'aide financière : définissez un objectif précis et mesurable pour améliorer l'accès à des services d'aide financière abordables, adaptés et fiables, en choisissant un ou plusieurs services d'aide financière pertinents pour votre organisme sur lesquels vous concentrer.



Élaborez un plan d'action :

créez une feuille de route détaillée décrivant comment votre organisme va étendre et améliorer les services d'aide financière destinés aux personnes ayant de faibles revenus et aux groupes mal desservis dans les collectivités ou les marchés que vous desservez. Précisez les objectifs et les échéances.



CONCLUSION :

Comblers le fossé grâce à une action collaborative

Ce cadre de solution présente des moyens clairs permettant aux intervenants concernés de tous les secteurs — gouvernemental, financier et communautaire — de contribuer à combler l'écart en matière d'aide financière au Canada pour les personnes ayant de faibles revenus.

Toutefois, le succès de ce cadre dépend de l'engagement commun, de la collaboration et de l'action coordonnée des intervenants des trois secteurs, qui doivent tirer parti de leurs forces uniques et mobiliser l'ensemble des possibilités que nous avons décrites.

Les gouvernements ont un rôle unique à jouer dans la mobilisation et la coordination des partenaires au niveau interne et entre les acteurs des secteurs financier et communautaire, ainsi que dans le déploiement des moyens nécessaires à la mise en œuvre de stratégies et d'objectifs nationaux solides, étayés par des recherches claires et des plans pour mesurer les résultats.

Les entreprises du secteur financier sont bien placées pour inciter les consommateurs à mieux connaître leurs besoins et leurs expériences en matière d'aide financière, et pour collaborer avec eux, ainsi qu'avec les partenaires gouvernementaux et communautaires, afin d'innover et de créer un

réseau plus homogène de services d'aide financière accessibles et adaptés à leurs besoins.

Les organismes communautaires ont une vision unique des besoins des personnes particulièrement vulnérables et mal desservies par les services d'aide financière classiques. Ils peuvent faire part de leurs précieuses connaissances et de leur expertise aux gouvernements et aux intervenants du secteur financier qui cherchent à éliminer les obstacles et à mieux répondre aux besoins financiers des Canadiens vulnérables et ayant de faibles revenus. Grâce au soutien financier du gouvernement et de partenaires philanthropiques, ainsi qu'à la participation de bénévoles du secteur financier, les organismes communautaires peuvent également offrir des services d'aide financière qui sont prioritaires pour les personnes ayant de faibles revenus, mais que les entreprises ne sont pas en mesure de fournir.

En travaillant ensemble pour éliminer les obstacles, favoriser l'innovation et déployer à grande échelle des solutions efficaces, nous pouvons progresser vers notre objectif commun d'un Canada plus résilient et plus inclusif sur le plan financier, où chaque Canadien, peu importe qui il est ou où il vit, aura accès à l'aide et aux conseils financiers fiables et appropriés dont il a besoin pour bâtir son bien-être financier.

Annexe A : Comité consultatif

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

Eloise Duncan

PDG et fondatrice,
Financial Resilience
Institute

Stephanie Debisschop

Directrice générale,
Plan Institute

Ashley Gordan

Directrice,
Développement
de l'éducation,
FP Canada Institute

Jessica Fisher

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

Susan Murray

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

Shawna Peddle

Vice-présidente associée,
Citoyenneté, Co-operators

Gabriele Roehl

Conseillère budgétaire,
ACEF du Sud-Ouest
de Montréal

Mack Rogers

PDG, Conseil en crédit
du Canada

Tanya Smith

Gestionnaire principale,
Écosystèmes à
vocation sociale, Coast
Capital Savings

Ruth Stephen

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

Supriya Syal

Commissaire adjointe à
la recherche, Politiques 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

Owen Winkelmolen

Planificateur financier
chez Advice-Only,
planificateur financier
certifié et fondateur,
Advice.ca et PlanEasy.ca

Elvis Wong

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

Autres informateurs clés

Agence du revenu

du Canada — des
représentants de l'Agence
du revenu du Canada
(ARC) ont participé à
la consultation des
principaux intervenants.

Whitney Borowko

directrice générale,
Direction des initiatives
stratégiques, Division
de la recherche, de
l'innovation et des
politiques, Ministère du
Développement social
et de la Réduction de la
pauvreté, gouvernement
de la Colombie-
Britannique

Annick de Code

directrice, CodeF

Suzanne Christensen

sous-ministre adjointe,
Division de la recherche,
de l'innovation et des
politiques, Ministère
du Développement
social et de la Réduction
de la pauvreté,
gouvernement de la
Colombie-Britannique

Chelsea Hawrelak

directrice de l'organisme
Safe and Healthy
Communities, Ville
d'Edmonton

Guirlene Joseph

fondatrice et directrice
générale, The Dollar
Detectives Society

Amanda MacKenzie

directrice nationale,
Affaires étrangères, La
Marche des dix sous du
Canada

Marcie McLean-McKay

Gestionnaire par
intérim, Recherche sur
les consommateurs et
expérimentation, Agence
de la consommation
en matière financière
du Canada

Nicole Rivest

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

Louise Simbandumwe

codirectrice, SEED
Winnipeg Inc.

Judy Smith

directrice, Investissement
communautaire,
Ville d'Edmonton

Rebekah Smylie

gestionnaire de
l'autonomisation
financière, West
Neighbourhood House

Paolo Staffieri

gestionnaire,
Communauté et marché
du travail, Développement
des programmes, Services
d'emploi et services
sociaux de Toronto, Ville
de Toronto

Danielle Thibaut

conseillère en politiques,
Direction des services
sociaux, Municipalité
régionale de Durham

Prospérité Canada a
également consulté
des informateurs clés
issus de divers secteurs
qui ont préféré garder
l'anonymat, mais
qui ont fourni des
renseignements précieux
qui ont contribué à
élaborer notre cadre
de solution.

Annexe B : Principes directeurs

Les principes suivants ont été élaborés afin d'orienter le choix des solutions pour ce cadre. Ils ont été définis en collaboration avec notre comité consultatif et s'appuient sur les contributions des intervenants de l'écosystème financier et des cadres multilatéraux pertinents :⁷⁰

- **Mesurable** : les solutions doivent être accompagnées d'objectifs et d'indicateurs permettant de suivre les résultats et d'évaluer leur portée, leurs résultats et leur impact.
- **Équitable** : les solutions doivent permettre d'apporter une aide financière qui favorise l'inclusion et le bien-être des groupes habituellement mal desservis.
- **Accessible** : les solutions doivent éliminer ou réduire les obstacles, notamment les coûts pour les consommateurs ayant de faibles revenus, qui empêchent actuellement les groupes mal desservis d'accéder à une aide financière fiable et appropriée.

- **Qui s'adapte** : les solutions doivent être adaptées aux personnes ayant de faibles revenus et correspondre à leurs besoins financiers.
- **Personnalisable** : les solutions doivent pouvoir être adaptées afin de répondre aux divers besoins des personnes ayant de faibles revenus.
- **Financièrement durable** : les solutions doivent reposer sur un modèle de financement durable.
- **Évolutive** : les solutions doivent pouvoir se déployer à grande échelle, afin d'avoir une plus grande portée.
- **Innovante** : les solutions doivent utiliser efficacement les nouvelles technologies et les approches innovantes afin d'améliorer l'accessibilité, la réactivité et l'impact.

Annexe C : Méthodologie

Après avoir publié le rapport intitulé [*L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin : L'écart en matière d'aide financière au Canada*](#), Prospérité Canada a commandé une étude et mobilisé les intervenants afin d'élaborer notre cadre de solution.

Nous avons commandé une étude internationale afin d'examiner comment certains autres pays comblaient les écarts en matière d'aide financière. À partir de ces conclusions, nous avons consulté notre comité consultatif ainsi que les intervenants et experts gouvernementaux, réglementaires et communautaires, et avons organisé des groupes de discussion avec les secteurs communautaire et financier afin de recueillir d'autres idées et points de vue.

Tout au long du projet, nous avons fondé notre travail sur les expériences des Canadiens ayant de faibles revenus, en nous appuyant sur des recherches observationnelles et des programmes pertinents, et en recueillant directement les témoignages des fournisseurs de services d'autonomisation financière communautaires. La participation du secteur financier a été plus limitée, et les contributeurs ont participé à titre personnel plutôt qu'au nom de leurs organisations.

Nous nous sommes efforcés d'intégrer tous les éléments pertinents avec précision, mais toute omission ou erreur reste de notre responsabilité.

Notes en fin de document

¹ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026. Ottawa. 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-strategie-2021-2026.html>

² Ibid.

³ Mirindi P, Kujtim K, Duncan E. *Financial Inclusion and Access to Financial Help Gaps for Canadians Living with Low Incomes and Their Financial Vulnerability*. Financial Resilience Institute; 2025. (Based on the February 2024 and February 2025 Financial Well-Being Studies). Disponible à l'adresse suivante : <https://www.finresilienceinstitute.org/index-releases-and-reports/>

Le contenu du présent document est protégé par le droit d'auteur[©] Financial Resilience Society. Tous droits réservés. Le Seymour Financial Resilience Index[®] est une marque de commerce déposée utilisée sous licence par la Financial Resilience Society.

⁴ Statistique Canada. Comptes économiques des ménages, répartition du revenu, de la consommation, de l'épargne et de la richesse des ménages canadiens, quatrième trimestre de 2024. Le Quotidien; publié le 14 avril 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/250414/dq250414a-fra.htm>

⁵ Ibid.

⁶ Voir : Statistique Canada. Développements récents dans l'économie canadienne : printemps 2025. Ottawa : 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/36-28-0001/2025005/article/00005-fra.htm>

Banque du Canada. Rapport sur la stabilité financière – mai 2025. Ottawa; 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.banqueducanada.ca/2025/05/rapport-sur-la-stabilite-financiere-2025/>

⁷ G20. *High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*. 2016. Available from : <https://g20.utoronto.ca/2016/high-level-principles-for-digital-financial-inclusion.pdf>

⁸ Voir : Agence du revenu du Canada. Sensibilisation aux arnaques et à la fraude. Ottawa : Gouvernement du Canada; [s.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/fraude-arnaques.html>

Gendarmerie royale du Canada. Rapport annuel 2022. Ottawa : Gouvernement du Canada; 2024. Disponible à l'adresse suivante : https://publications.gc.ca/collections/collection_2024/grc-rcmp/PS61-46-2022-fra.pdf

⁹ OCDE. Enquête de l'OCDE sur les moteurs de la confiance dans les institutions publiques – Résultats 2024 : Note pays – Canada. Paris; 2024. Disponible à l'adresse suivante : https://www.oecd.org/fr/publications/2024/06/oecd-survey-on-drivers-of-trust-in-public-institutions-2024-results-country-notes_33192204/canada_1769aff6.html

¹⁰ Voir : Banque du Canada. *An Overview of the Indigenous Economy in Canada : Staff Discussion Paper 2023-25*. Ottawa : 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.banqueducanada.ca/2023/10/document-analyse-personnel-2023-25/>

Statistique Canada. Quotidien : Données sur la population active et le travail. Ottawa; 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210224/dq210224b-fra.htm>

Prosper Canada. *Supporting Benefits Access : A Blueprint for What Is Possible*. Toronto; 2023. Available from : <https://learninghub.prospercanada.org/knowledge/supporting-benefits-access-a-blueprint-for-what-is-possible/>

Emploi et Développement social Canada. Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap du Canada : Gouvernement du Canada; 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/plan-action-inclusion-personnes-situation-handicap/plan-action-2022.html>

Notes en fin de document

¹¹ McNicoll S, Mulholland E, Fair A, Panesar H, Rae L. *L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin L'écart en matière d'aide financière au Canada*. Toronto : Prosper Canada; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=aa980275-27dc-4fb8-a8e5-b4a445b7c5f8>

¹² Ibid.

¹³ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026. Ottawa. 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/litteratie-financiere-strategie-2021-2026.html>

¹⁴ McNicoll S, Mulholland E, Fair A, Panesar H, Rae L. *L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin L'écart en matière d'aide financière au Canada*. Toronto : Prosper Canada; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=aa980275-27dc-4fb8-a8e5-b4a445b7c5f8>

¹⁵ L'accent ici est mis sur le renforcement de la norme de pratique par une formation pratique accréditée pour les fournisseurs de services communautaires de première ligne qui travaillent avec des consommateurs à faible revenu, et non par la création d'une nouvelle désignation professionnelle. Les consommateurs ayant besoin de conseils financiers professionnels – p. ex. des conseils en investissement – devraient être orientés vers des fournisseurs dûment accrédités.

¹⁶ Modèles solides : Australian Financial Security Authority. Vulnerability Framework. Canberra : AFSA; 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.afsa.gov.au/about-us/accountability-and-reporting/key-documents/vulnerability-framework>

Financial Services Regulatory Authority of Ontario. Vulnerability Framework. Toronto : FSRA; 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.fsrao.ca/regulation/guidance/fsras-vulnerability-framework>

New Zealand Council of Financial Regulators. *Consumer Vulnerability Framework*. Wellington : NZ CoFR; 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.cofr.govt.nz/about-us/consumer-vulnerability-framework>

UK Financial Conduct Authority. Consumer Vulnerability. London : FCA; 2015. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-8.pdf>

¹⁷ Voir : Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Bibliothèque de mesures de la Stratégie nationale pour la littératie financière*. Ottawa : Gouvernement du Canada; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/litteratie-financiere/plan-mesure/bibliotheque-mesures.html>

Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Tableau de bord : Stratégie nationale pour la littératie financière*. Ottawa : Gouvernement du Canada; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://fcac-research.ca/fr/nfls/>

U.S. Consumer Financial Protection Bureau. *Your Money, Your Goals* – A financial empowerment toolkit for social services programs (2015); *Tools and resources to use with the people you serve* (2015); *Guide to Remote Financial Coaching* (2021). Washington (DC) Disponible à l'adresse suivante : <https://www.consumerfinance.gov/practitioner-resources/your-money-your-goals/>

¹⁸ Gouvernement du Canada. *Loi sur les banques, L.C. 1991, ch. 46*. Ottawa : Ministère de la Justice du Canada; [mis à jour en 2024]. Disponible à l'adresse suivante : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/b-1.01/>

¹⁹ Agence de la consommation en matière financière du Canada. *Évaluation mystère dans les banques de détail canadiennes*; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/rapport-clients-mysteres.html>

Notes en fin de document

²⁰ Quelques exemples : UK Financial Conduct Authority. Vulnerability Review : Improving understanding of the outcomes for consumers in vulnerable circumstances when engaging with financial services London : FCA; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.fca.org.uk/publication/external-research/vulnerability-review-improving-outcomes-consumers-engaging-financial-services-firms.pdf>

UK Financial Conduct Authority. Delivering good outcomes for customers in vulnerable circumstances – good practice and areas for improvement. London : FCA; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.fca.org.uk/publications/good-and-poor-practice/delivering-vulnerable-customers>

UK Financial Conduct Authority. Consumer Support Outcome : Good practices and areas for improvement. London : FCA; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.fca.org.uk/publications/good-and-poor-practice/consumer-support-outcome-good-practices-areas-improvement>

²¹ Quelques exemples : U.S. Financial Health Network. Financial Health Pulse. Chicago : U.S. Financial Health Network; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://finhealthnetwork.org/programs/financial-health-pulse/>

U.S. Financial Health Network. Employer FinHealth Toolkit. Chicago : U.S. Financial Health Network; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://finhealthnetwork.org/>

U.S. Financial Health Network. Funders and Supporters. Chicago : U.S. Financial Health Network; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://finhealthnetwork.org/about/funders-and-supporters/>

U.S. Office of the Comptroller of the Currency. *How Banks Can Measure and Support Customer Financial Health Outcomes*. Washington, DC : Community Development Insights; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www OCC.gov/publications-and-resources/publications/community-affairs/community-developments-insights/ca-insights-jun-2024.html>

²² Quelques exemples : Financial Health Network. Research insights on financial health needs by population group. Chicago : Financial Health Network; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://finhealthnetwork.org/research/>

Personnes en situation de handicap : <https://finhealthnetwork.org/?s=people+with+disabilities&submit=Search>

Consommateurs plus âgés : <https://finhealthnetwork.org/?s=older+americans&submit=Search>

Consommateurs à faible revenu : <https://finhealthnetwork.org/?s=research+on+low+income&submit=Search>

Comment favoriser l'équité raciale dans la prestation de l'aide financière : <https://finhealthnetwork.org/?s=racial+equity&submit=Search>

La recherche du Financial Health Network sur les besoins en aide financière des groupes défavorisés et vulnérables permet l'élaboration de produits et de services éclairés et efficaces, et de la formation connexe du personnel.

Financial Resilience Institute. Reports on Canadians' Financial Resilience and Financial Well-Being. Vancouver : FRI; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.finresilienceinstitute.org/index-releases-and-reports/>

Le contenu du présent document est protégé par le droit d'auteur[©] Financial Resilience Society. Tous droits réservés. Le Seymour Financial Resilience Index[®] est une marque de commerce déposée utilisée sous licence par la Financial Resilience Society.

Prosper Canada. Understanding disruptions in tax filing : Insights to help Canadians get back on track. Toronto : 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=886e9c03-d80e-4407-839c-4d23f71da97f>

Notes en fin de document

Prosper Canada. Increasing access to benefits for peoples with disabilities project. Toronto : 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=8b2df351-4dce-4ac3-bbd9-0648954aacb8>

²³ Quelques exemples : Financial Counselling Australia. CHC51122 Diploma of Financial Counselling. Melbourne : FCA; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.financialcounsellingaustralia.org.au/about-financial-counselling/diploma-of-financial-counselling/#:~:text=To%20operate%20as%20a%20financial,%2C%20training.gov.au.>

Community Money Advice. Community Money Advice Training Programme. London (UK) : [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.communitymoneyadvice.com/trainingprogramme>

Momentum. Financial Coaching Training. Calgary : [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://momentum.org/programs/financial-coaching-training>

Centre Canadien pour L'autonomisation des Femme Canadian. *Outil de dépistage des abus économiques*. Ottawa : [s.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://ccfwe.org/economic-abuse-screening-tool/>

Prosper Canada. *Outils en ligne, webinaires et formations pour les prestataires d'aide financière*. Toronto : Prosper Canada; [s.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://learninghub.prospercanada.org/> <https://learninghub.prospercanada.org/>

Prosper Canada. *Clearing the Way : A guide to providing access to benefits supports for peoples with disabilities*. Toronto. 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=42b58e80-a158-4437-92f6-ea15e523f6b3>

Prosper Canada. *Benefits on the street : Increasing access to benefits for street-involved individuals and families*. Toronto. 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f47b7a75-6684-4f59-91f9-0c8cefcb2f90>

²⁴ R.A. Malatest & Associates Ltd. *Evaluation of the Financial Empowerment Champions Project*. Toronto : 2020. p.4. Disponible à l'adresse suivante : <https://learninghub.prospercanada.org/wp-content/uploads/2021/08/FECs-Final-Eval-Report-2021.pdf>

R.A. Malatest & Associates Ltd. *Evaluation of the Financial Empowerment and Problem Solving Project*. Toronto : 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://learninghub.prospercanada.org/wp-content/uploads/2021/08/FEPS-Final-Eval-Report-2021.pdf>

²⁵ Bajwa, Uttam. *Income tax filing and benefits take-up : Challenges and opportunities for Canadians living on low income*. Toronto : Prosper Canada. 2019. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=b0a3599b-1b10-4580-bd2f-9887f5165edb>

²⁶ Money and Pensions Service. *Debt Advice Funded by MaPS Helps Boost Income by Over £445 Million*. London : Money and Pensions Service; 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://maps.org.uk/en/media-centre/press-releases/2025/debt-advice-funded-by-maps-helps-boost-income#:~:text=Debt%20advice%20organisations%20funded%20by,million%20%7C%20Money%20and%20Pensions%20Service>

²⁷ Money and Pensions Service. *Debt Advice Impact Report 2023–24*. London : Money and Pensions Service; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://maps.org.uk/content/dam/maps-corporate/en/publications/consultations-and-responses/2024/maps-debt-funded-debt-advice-impact-report-2023-24.pdf>

²⁸ Ibid.

²⁹ Money and Pensions Service. *Corporate Plan 2023–24*. London : UK Government; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://maps.org.uk/en/publications/corporate-strategy-and-plan>

³⁰ Ibid.

Notes en fin de document

³¹ Department for Work & Pensions. *Departmental Review of the Money and Pensions Service (MaPS)*. London : UK Government; 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/government/publications/departamental-review-of-the-money-and-pensions-service-maps/departamental-review-of-the-money-and-pensions-service-maps>

³² Ibid.

³³ Ibid.

³⁴ Ibid.

³⁵ New York City Department of Consumer Affairs, Office of Financial Empowerment. *Municipal Financial Empowerment : A Supervitamin for Public Programs*. City of New York; 2017. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.nyc.gov/assets/dca/downloads/pdf/partners/Research-SupervitaminReport5.pdf>

³⁶ Les extraits suivants sont tirés des réponses textuelles des études sur le bien-être financier du Financial Resilience Institute, février 2025 et février 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.finresilienceinstitute.org/index-releases-and-reports/>

Le contenu du présent document est protégé par le droit d'auteur © Financial Resilience Society. Tous droits réservés. Le Seymour Financial Resilience Index® est une marque de commerce déposée utilisée sous licence par la Financial Resilience Society.

³⁷ Department of Social Services. *Industry Funding Model helping more Australians get access to financial counselling*. Canberra : Government of Australia; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://ministers.dss.gov.au/media-releases/14381>

³⁸ Ibid.

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Department of Social Services. *Supporting People in Financial Crisis*. Government of Australia; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.dss.gov.au/supporting-people-financial-crises>

⁴² Robson, J. and Schwartz, S. *Who Doesn't File a Tax Return? A Portrait of Non-Filers*. Canadian Public Policy 46, 3 : 2020; pp. 323-339. Disponible à l'adresse suivante : <https://utppublishing.com/doi/full/10.3138/cpp.2019-063>

⁴³ Prosper Canada. *Supporting Benefits Access : A Blueprint for What Is Possible*. Toronto; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://learninghub.prospercanada.org/knowledge/supporting-benefits-access-a-blueprint-for-what-is-possible/>

⁴⁴ Les extraits suivants sont tirés des réponses textuelles des études sur le bien-être financier du Financial Resilience Institute, février 2025 et février 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.finresilienceinstitute.org/index-releases-and-reports/>

Le contenu du présent document est protégé par le droit d'auteur © Financial Resilience Society. Tous droits réservés. Le Seymour Financial Resilience Index® est une marque de commerce déposée utilisée sous licence par la Financial Resilience Society.

⁴⁵ UX Design Institute. *What is service design?* UX Design Institute. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.uxdesigninstitute.com/blog/what-is-service-design/>

⁴⁶ Emploi et Développement social Canada. *Rapport sur les résultats ministériels 2023-2024*. Gatineau : Gouvernement du Canada. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere-rapports/resultats-ministeriels/2023-2024.html#:~:text=3.%20Soutien%20%C3%A0%20l%27ensemble%20de%20la%20population%20canadienne>

⁴⁷ Voir : Nirupa Varatharasan, Philippe Raphael, and Ayesha Umme-Jihad. Données sur la période des impôts : expériences vécues par des personnes à faible revenu au Canada. Toronto : Prosper Canada. 2019. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/getattachment/e00cc1ad-0b52-49fe-b886-596924add576/Donnees-surla-periode-des-impots.aspx>

Notes en fin de document

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

⁴⁸ O'Reilly, Courtney and Annelise Grimm. *Expanding the reach of Free, easy Tax E-Filing*. Code for America; 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://codeforamerica.org/news/expanding-the-reach-of-free-easy-tax-e-filing/>

⁴⁹ Ibid.

⁵⁰ Agence du revenu du Canada. *Appel aux organismes qui tiennent des comptoirs d'impôts gratuits : présentez maintenant une demande de subvention du PCBM!* Ottawa : Gouvernement du Canada; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/nouvelles/salle-presse/conseils-fiscaux/conseils-fiscaux-2024/appele-organismes-tiennent-comptoirs-impots-gratuits-presentez-maintenant-demande-subvention-pcbmi.html>

⁵¹ Robson, J. and Schwartz, S. *Who Doesn't File a Tax Return? A Portrait of Non-Filers*. Canadian Public Policy 46, 3 : 2020; pp. 323-339. Disponible à l'adresse suivante : <https://utppublishing.com/doi/full/10.3138/cpp.2019-063>

⁵² Diverses études ont démontré des écarts importants dans les taux de production de déclarations de revenus chez les populations vulnérables. L'étude de Robson et Schwartz utilise le lien entre les déclarations de revenus T1 et l'Enquête sur la sécurité financière de 2016 pour estimer les taux globaux de non-production de déclarations de revenus et les corrélats sociodémographiques de ces taux. Une autre étude récente de l'ARC et de Statistique Canada effectuait une analyse fondée sur les liens entre les données fiscales des particuliers de l'ARC en 2020 et le recensement de la population de 2021 de Statistique Canada. Les estimations excluent donc les personnes qui 1) n'ont pas participé au recensement de 2021,

2) ne participent pas au régime fiscal et/ ou 3) ont fait des erreurs en remplissant les formulaires du recensement de 2021 et/ ou les formulaires fiscaux de l'ARC. Cette étude a constaté les taux de déclarations de revenus suivants :

Population générale (92,0 %)

Autochtones (85,7 %)

Jeunes (86,7 %)

Personnes en situation de logement précaire (86,8 %)

Les personnes handicapées et les nouveaux arrivants ont des taux de déclarations de revenus similaires à ceux de la population générale

Les aînés (97,0 %) ont le taux de déclarations de revenus le plus élevé.

Pour plus d'information, voir : Agence du revenu du Canada. *Rapport statistique sur la participation des populations difficiles à joindre aux systèmes d'imposition et de prestations : Édition 2024 (année d'imposition 2020)*. Ottawa : Gouvernement du Canada; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/statistiques-revenu-statistiques-tps-tvh/rapport-statistique-participation-populations-difficiles-joindre-systemes-imposition-prestations/-edition-2024-annee-imposition-2020.html#:~:text=acc%C3%A8s%20aux%20prestations,-Port%C3%A9e%20des%20C3%A9tudes,-Six%20groupes%2C%20parmi>

⁵³ À noter : ceci est conforme aux recommandations du *Rapport annuel 2024-2025* du Bureau de l'ombudsman des contribuables. Ottawa : Gouvernement du Canada; 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables/programmes/rapports-publications/rapports-annuels/rapport-annuel-2024-2025.html#:~:text=%C5%93uvre%20nos%20recommandations,-Recommandation%201,-L%E2%80%99ombudsman%20des%20contribuables>

⁵⁴ Ibid.

Notes en fin de document

⁵⁵ Agence du revenu du Canada. *Rapport statistique sur la participation des populations difficiles à joindre aux systèmes d'imposition et de prestations : Édition 2024 (année d'imposition 2020)*. Ottawa : Gouvernement du Canada; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/programmes/a-propos-agence-revenu-canada-arc/statistiques-revenu-statistiques-tps-tvh/rapport-statistique-participation-populations-difficiles-joindre-systemes-imposition-prestations-edition-2024-annee-imposition-2020.html#:~:text=acc%C3%A8s%20aux%20prestations-.Port%C3%A9e%20des%20%C3%A9tudes,-Six%20groupes%2C%20parmi>

⁵⁶ Financial Planning Association of Canada. *Pro Bono Financial Planning*. Toronto, ON. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.fpassociation.ca/pro-bono-financial-planning>

⁵⁷ Uppal, S. *Rising prices and the impact on the most financially vulnerable : A profile of those in the bottom family income quintile*. Ottawa : Statistics Canada; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://learninghub.prospercanada.org/knowledge/rising-prices-and-the-impact-on-the-most-financially-vulnerable-a-profile-of-those-in-the-bottom-family-income-quintile/>

⁵⁸ Ontario Municipal Social Services Association. *Simplifying Access to Benefits Helps With Not Only Financial Health, But Mental Well-Being Too*. Toronto : OMSSA; 2025. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.omssa.com/simplifying-access-to-benefits-helps-with-not-only-financial-health-but-mental-well-being-too/>

⁵⁹ Bissell Centre, e4c, and Institute for the Advancement of Aboriginal Women. *Super Clinic Model*; 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://bissellcentre.org/wp-content/uploads/2021/05/Super-Clinic-Model-Package.pdf>

⁶⁰ Voir : Gouvernement du Canada. Services mobiles et de liaison aux communautés. Ottawa : Emploi et Développement social Canada; [s.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/services-mobiles-liaison-communautes.html>

Gouvernement du Canada. *Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) – Comptoirs d'impôts gratuits*. Ottawa : Agence du revenu du Canada; dernière modification le 18 octobre 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/programme-communautaire-benevoles-matiere-impot.html>

⁶¹ Services aux Autochtones Canada. *Stratégie nationale de développement communautaire autochtone*. Ottawa : Gouvernement du Canada; 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1550512330682/1550512404487>

⁶² Prosper Canada. Building Financial Wellness in First Nations. Toronto : Prosper Canada; 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2c79d330-2570-446c-8f91-01919088a9d0>

⁶³ Voir : Prosper Canada. *Delivering virtual tax clinics : How to prepare and steps to consider* [webinar]. Toronto; 2020. Available from Prosper Canada Learning Hub : <https://learninghub.prospercanada.org/knowledge/delivering-virtual-tax-clinics-how-to-prepare-and-steps-to-consider/>

Prosper Canada. *Virtual tax filing – Piloting a new way to file taxes for homebound seniors*. Toronto : 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=1fd81a89-d807-4502-9e3f-23e4a21315f3>

Notes en fin de document

Prosper Canada.
Virtual self-file - model overview. Toronto : 2020. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=5655bd11-8efe-4c69-9b3b-99ea74586756>

⁶⁴ Wisconsin Bankers Association. *Branches on Wheels Offer Different Kind of Mobile Banking*. 2022. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.wisbank.com/branches-on-wheels-offer-different-kind-of-mobile-banking/>

⁶⁵ Prosper Canada. *Building Financial Empowerment and Trust: An Important Insight*. Toronto : 2025. Disponible à l'adresse suivante : [https://www.prospercanada.org/News-Media/Blog/Building-Financial-Empowerment-and-Trust-An-Im-\(1\).aspx](https://www.prospercanada.org/News-Media/Blog/Building-Financial-Empowerment-and-Trust-An-Im-(1).aspx)

⁶⁶ Une « super clinique » comprend le regroupement de plusieurs services afin que les clients puissent accéder à un éventail de services en un seul endroit. Il peut s'agir de services gouvernementaux offerts par divers organismes et ministères (p. ex. Service Canada, ARC) ainsi que des services financiers et des services communautaires.

Voir : Bissell Centre, e4c, and Institute for the Advancement of Aboriginal Women. *Super Clinic Model*; 2021. Disponible à l'adresse suivante : <https://bissellcentre.org/wp-content/uploads/2021/05/Super-Clinic-Model-Package.pdf>

⁶⁷ McNicoll S, Mulholland E, Fair A, Panesar H, Rae L. *L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin L'écart en matière d'aide financière au Canada*. Toronto : Prosper Canada; 2023. Disponible à l'adresse suivante : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=aa980275-27dc-4fb8-a8e5-b4a445b7c5f8>

⁶⁸ Les extraits suivants sont tirés des réponses textuelles des études sur le bien-être financier du Financial Resilience Institute, février 2025 et février 2024. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.finresilienceinstitute.org/index-releases-and-reports/>

Le contenu du présent document est protégé par le droit d'auteur[©] Financial Resilience Society. Tous droits réservés. Le Seymour Financial Resilience Index[®] est une marque de commerce déposée utilisée sous licence par la Financial Resilience Society.

⁶⁹ Bureau du vérificateur général du Canada. *Rapports du vérificateur général du Canada au Parlement du Canada 2022 : Rapport 1 — L'accès aux prestations pour les populations difficiles à joindre*. Ottawa : 2022. Disponible à l'adresse suivante : https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_202205_01_f_44033.html

⁷⁰ Voir : G20. *Principles for Innovative Financial Inclusion : Bringing the Principles to Life*. New York : United Nations; 2011. Disponible à l'adresse suivante : <https://sdgs.un.org/publications/g20-principles-innovative-financial-inclusion-bringing-principles-life-30371>

World Bank. *High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*. Washington, DC : World Bank; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

United Nations Environment Programme Finance Initiative. *UN Principles for Responsible Banking*. Geneva : UNEP FI; [n.d.]. Disponible à l'adresse suivante : <https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>