

STRATÉGIE QUÉBÉCOISE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE

Orientations
et plan d'action

2019-2022



AUTORITÉ
DES MARCHÉS
FINANCIERS

LA STRATÉGIE QUÉBÉCOISE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE

La Stratégie québécoise en éducation financière (SQEF) est un vaste chantier collaboratif voué à l'amélioration de la santé financière des Québécois. Ce projet a été lancé en 2014 par l'Autorité des marchés financiers, qui en est d'ailleurs le maître d'œuvre, avec la contribution de partenaires, dont les participants au Comité consultatif en éducation financière.

MAÎTRE D'ŒUVRE DE LA SQEF :

Autorité des marchés financiers

PARTICIPANTS AU COMITÉ CONSULTATIF EN ÉDUCATION FINANCIÈRE AYANT CONTRIBUÉ AUX TRAVAUX DE L'AUTORITÉ VISANT À DÉTERMINER DES ORIENTATIONS ET ÉLABORER CE PLAN D'ACTION :

Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur
Ministère des Finances
Office de la protection du consommateur
Retraite Québec

Chambre de la sécurité financière
Chambre de l'assurance de dommages
Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

Mouvement d'éducation et de défense des actionnaires
Union des consommateurs
Option consommateurs
Coalition des associations de consommateurs du Québec
Fair Canada

Mouvement Desjardins
Banque Nationale
Banque de Montréal
Financière Sun Life
Bourse de Montréal
Finance Montréal

Institut québécois de planification financière
Ordre des comptables professionnels agréés du Québec
Conseil des fonds d'investissement du Québec
Association des banquiers canadiens
Bureau d'assurance du Canada
Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes



TABLE DES MATIÈRES

- 4** Stratégie québécoise en éducation financière : concerter encore davantage les efforts et les ressources pour accroître les retombées
- 5** L'éducation financière au Québec, une priorité
- 8** Plan d'action 2015-2018 de la SQEF : un bilan positif
- 9** Enjeux économiques, portrait de la situation, hiver 2019
- 10** L'Indice Autorité 2018
- 11** Consultation pour préciser les orientations 2019-2022
- 12** Orientations 2019-2022
- 13** Plan d'action 2019-2022
- 19** Éléments de mesure

STRATÉGIE QUÉBÉCOISE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE : CONCERTER ENCORE DAVANTAGE LES EFFORTS ET LES RESSOURCES POUR ACCROÎTRE LES RETOMBÉES

« Avec l'appui de nos partenaires, nous déployons d'importants efforts afin d'encourager et aider les Québécois à devenir des consommateurs plus vigilants dans leurs habitudes financières et leurs décisions d'investissement. Plus que jamais cependant, au fil de l'évolution des technologies et de l'émergence de nouvelles plateformes offrant des possibilités d'investissement, l'éducation financière apparaît comme un vecteur d'information privilégié pour sensibiliser les consommateurs aux nouveaux risques auxquels ils font face et nous permettre d'accomplir notre mission de protection des épargnants et investisseurs québécois. »

— Louis Morisset, président-directeur général Autorité des marchés financiers

Le projet de Stratégie québécoise en éducation financière (SQEF) a pris forme en 2014, dans un contexte où de nombreux pays à travers le monde, dont le Canada, saisissaient l'importance de se donner les objectifs et les moyens de soutenir leurs citoyens dans l'atteinte d'un mieux-être financier.

Sans être le remède à tous les maux financiers, l'éducation financière constitue un complément important à l'encadrement des marchés et à la protection des consommateurs. Elle ne peut se substituer à une réglementation juste et efficace, mais peut être un facteur favorisant une plus grande participation des consommateurs aux marchés financiers, et ce, aussi bien en termes d'inclusion socioéconomique que d'enrichissement de leur patrimoine financier¹.

L'élaboration d'une stratégie nationale permet notamment de recenser les ressources disponibles et d'établir un diagnostic des besoins en éducation financière et des défis à relever. Une telle stratégie met également en relation les organisations œuvrant dans le domaine, les aide à préciser des objectifs communs et à mesurer l'efficacité des initiatives mises de l'avant par le plus grand nombre de partenaires possible. Il s'agit donc d'une planification concertée visant à optimiser les efforts pour accroître les retombées à l'échelle d'un pays, d'un État ou d'une économie².

1 International Organization of Securities Commissions. Strategic Framework for Investor Education and Financial Literacy. Final Report, October 2014.
2 National Strategies for Financial Education: OECD/INFE Policy Handbook, 2015.

L'ÉDUCATION FINANCIÈRE AU QUÉBEC, UNE PRIORITÉ

Depuis sa création, en 2004, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) a consolidé une équipe consacrée à l'éducation financière; a amorcé ou appuyé financièrement plusieurs partenariats, projets de sensibilisation et projets de recherche; a favorisé le réseautage au sein d'un nombre croissant d'organismes et de spécialistes dans le domaine; et a entrepris la mesure d'un indice sur la vigilance financière des Québécois (Indice Autorité). En tant que membre d'associations nationales et internationales de régulateurs financiers, l'Autorité fait également rayonner les initiatives québécoises et s'inspire des meilleures pratiques adoptées ailleurs dans le monde.

C'est dans l'objectif d'optimiser les efforts et les ressources consacrées à l'éducation financière que l'Autorité s'est inspirée des leaders internationaux et a entrepris la mise en œuvre du chantier de la SQEF.

La première étape aura été de créer un forum réunissant des acteurs clés de l'économie québécoise, incluant les intervenants de l'encadrement des marchés financiers, de l'industrie financière, les ministères et organismes publics concernés ainsi que les principales associations de consommateurs. Le Comité consultatif en éducation financière (CCEF)³, constitué en 2014, regroupe ainsi 24 organisations ayant accepté de collaborer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la SQEF. Avec la contribution d'un nombre encore plus important de partenaires, un premier [plan d'action](#) a été mis en œuvre pour la période 2015-2018.

Le présent document décrit le deuxième plan d'action de la SQEF, plus spécifiquement l'état de la situation au début de 2019, le résultat des consultations réalisées au cours des derniers mois ainsi que les grandes orientations et initiatives retenues pour les années 2019 à 2022 inclusivement.

³ Le Comité consultatif en éducation financière regroupe des représentants d'une vingtaine d'organisations nationales établies au Québec (secteurs public, privé, communautaire et de l'encadrement des professionnels). Voir la composition à la page 2.



CONTEXTE QUÉBÉCOIS

Le Québec peut compter sur la présence de plusieurs organismes œuvrant en éducation financière. Considérons entre autres la présence de l’Autorité, qui assume un encadrement intégré du secteur financier québécois, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des instruments dérivés, des institutions de dépôt (sauf les banques) et de la distribution de produits et services financiers. L’Autorité a notamment le mandat d’informer, de sensibiliser et d’assister les consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers. D’ailleurs, cette approche multisectorielle semble gagner en intérêt ailleurs au pays.

L’Office de la protection du consommateur est un autre acteur important et novateur dont s’est doté le Québec en 1971 pour informer et éduquer les consommateurs, notamment en ce qui a trait au crédit à la consommation.

Soulignons aussi l’apport des coopératives de services financiers, qui interviennent depuis plus d’un siècle en éducation financière, tout comme la contribution des associations coopératives d’économie familiale (ACEF) ou des organismes d’aide au budget, actifs en éducation financière dans presque toutes les régions du Québec depuis plus d’un demi-siècle.

UN INTÉRÊT ACCRU CHEZ LES NOUVELLES GÉNÉRATIONS?

Des données récentes⁴ nous indiquent que les jeunes Québécois (18-34 ans) sont proportionnellement plus nombreux à démontrer un intérêt envers l'acquisition de nouvelles connaissances et à se considérer à l'aise de parler finances personnelles ou investissement.

Les efforts concertés consacrés à un changement de culture financière, entre autres pour encourager les Québécois à solliciter l'aide dont ils peuvent avoir besoin ou pour partager leurs expériences positives, doivent être maintenus, voire amplifiés.

Dans ce contexte, une stratégie et un plan d'action propres au Québec demeurent toujours susceptibles de maximiser les chances de succès de toute campagne et initiative en éducation financière.

ÉLÉMENTS RÉUNIS AU QUÉBEC PERMETTANT DE CONTRIBUER AU SUCCÈS D'UNE STRATÉGIE EN ÉDUCATION FINANCIÈRE

- Le rôle central de l'Autorité des marchés financiers en tant que régulateur offrant une perspective ainsi que de l'information neutre et objective;
- Un recensement régulier des outils et programmes existants effectué par l'Autorité;
- Un outil de mesure du niveau de littératie (vigilance) financière de la population visée (l'Indice Autorité);
- Un réseau bien établi de partenaires et spécialistes en éducation financière et animé par l'Autorité : le Réseau québécois de l'éducation financière (RQEF)⁵;
- Un cours obligatoire en éducation financière à la dernière année du secondaire.

L'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) soulignait dans un récent rapport toute l'importance de l'éducation financière comme moyen proactif et rapidement applicable pour prévenir des pertes financières⁶ :

« Regulators have a number of tools at their disposal – regulation, supervision, enforcement and education. Regulation is often reactive and takes time to develop and may therefore trail innovation. Without proper authority, there may be no or limited supervision. Enforcement is also reactive, commonly occurring after laws or regulations have not been complied with, or after investors or consumers have been harmed. Education can be proactive and applied rapidly, enabling prevention, and potentially minimizing harm before it can occur. »

4 [Indice Autorité 2018](#), pages 137 et 144. Questions complémentaires non incluses dans l'Indice.

5 Le RQEF regroupe plus de 250 spécialistes de tous les milieux œuvrant en éducation financière ou étant intéressés par les enjeux dans ce domaine.

6 IOSCO Risk Outlook Report (2019). Document interne pour les membres.

PLAN D'ACTION 2015-2018 DE LA SQEF : UN BILAN POSITIF

Depuis son lancement officiel en 2015, la SQEF a donné naissance à un mouvement formel de concertation entre les divers acteurs de l'éducation financière au Québec, en plus de permettre une meilleure vue d'ensemble des défis à relever pour améliorer la santé financière des Québécois. Trois années plus tard, [le bilan](#) faisait état de plusieurs initiatives démontrant le caractère rassembleur de la SQEF.

Les réalisations liées au premier plan d'action (2015-2018) sont inspirées des deux volets suivants de la mouture initiale de la SQEF :

Vers un mouvement concerté pour l'avancement de l'éducation financière et l'amélioration de la santé financière des Québécois;

Par l'adoption de comportements avisés et l'acquisition de connaissances, les Québécois améliorent leur santé financière.

La volonté de contribuer à un changement de culture financière chapeautait en quelque sorte ces deux grands volets. Parmi les réalisations, soulignons :

- La mise sur pied, par l'Autorité, du concours [On parle argent dans ma classe!](#) pour les enseignants de tous les niveaux scolaires et mettant en vedette les outils éducatifs de l'Autorité et du RQEF, qui a permis de joindre un peu plus de 20 000 jeunes lors des trois premières éditions;
- La collaboration de plusieurs organismes gouvernementaux à la production d'outils en appui à l'enseignement du nouveau [Programme d'éducation financière au secondaire](#);
- Un recensement et un [répertoire](#) en ligne développé par l'Autorité de l'ensemble des outils en éducation financière offerts aux Québécois;
- La création, par l'Autorité et quelques-uns de ses partenaires, d'une [Charte des compétences financières essentielles](#) offrant aux spécialistes un recensement des compétences à maîtriser par les consommateurs;
- La reconnaissance de projets collaboratifs par le *Prix AMF* de la concertation en éducation financière;
- La [mise en commun de ressources pour mettre à la disposition des employeurs](#) des outils pratiques pour introduire de l'éducation financière en milieu de travail;
- La poursuite de partenariats en éducation financière permettant de joindre un plus grand nombre de Québécois et de les sensibiliser à des questions de finances personnelles et d'investissement, par exemple Question Retraite, Bourstad, le documentaire [Amour et argent peuvent faire bon ménage](#), produit par Relais-Femmes, ou encore le projet *L'argent, comment ça marche?*, mené entre autres par l'ACEF de la Rive-Sud de Montréal et la Commission scolaire Marie-Victorin;
- La contribution de représentants de l'Autorité à la mise en œuvre de la Stratégie canadienne en littératie financière.

ENJEUX ÉCONOMIQUES : PORTRAIT DE LA SITUATION HIVER 2019

Au cours des 20 dernières années, l'endettement des ménages canadiens a considérablement augmenté pour s'établir, à la fin de l'année 2018, à 174 % du revenu personnel disponible⁷.

Depuis quelques trimestres cependant, la croissance de l'endettement a ralenti et le ratio de la dette au revenu disponible s'est stabilisé. La croissance du crédit hypothécaire a notamment ralenti considérablement⁸. Le service de la dette (intérêt et capital) est demeuré relativement stable malgré la croissance de l'endettement, mais il a commencé à progresser légèrement dans les derniers trimestres en raison de la hausse des taux d'intérêt.

Quoique moins élevé que dans l'ensemble du pays, l'endettement des ménages québécois n'en demeure pas moins préoccupant et représente une des principales vulnérabilités de l'économie du Québec⁹.

Toutes ces données peuvent, de façon plutôt paradoxale, s'avérer une opportunité pour inciter plus de Québécois à s'intéresser à la gestion de leurs finances, notamment par le biais de l'éducation financière.

7 Statistique Canada. Comptes du bilan national et des flux financiers, mars 2019.

8 Ibid.

9 Le budget 2019-2020 du gouvernement du Québec fait état d'un taux d'endettement des ménages québécois de 157,3 % en 2017.

L'INDICE AUTORITÉ 2018

L'Indice Autorité mesure la perception de l'utilité et le taux d'adoption d'un ensemble de 40 comportements financiers, répartis dans des catégories liées à la gestion des finances personnelles, aux assurances, à l'investissement, à la relation avec un représentant, à la planification de la retraite et à la prévention de la fraude.

L'Indice Autorité 2018¹⁰ dévoile que les Québécois, bien qu'ils adoptent sensiblement les mêmes comportements avisés qu'il y a deux ans en matière de finances personnelles, doivent toujours renforcer plusieurs de ces comportements.

Le résultat global de l'Indice Autorité 2018 (60,6 %) permet tout de même de confirmer une légère tendance à la hausse par rapport à la mesure initiale, réalisée en 2012 (58,5 %), et est statistiquement stable si on le compare aux résultats des sondages effectués en 2014 (60,1 %) et en 2016 (61,2 %).

Les principaux facteurs ayant un impact significatif sur l'Indice Autorité sont, depuis 2012, la consommation (détention) de produits et l'utilisation de services financiers, l'âge, le niveau de scolarité, le revenu annuel et le fait d'être en relation d'affaires avec un représentant.

Si l'on compare les données de 2018 à celles de la mesure initiale, on peut constater que les Québécois ont accru leur vigilance financière dans les domaines de la gestion du crédit, de l'assurance automobile et de la planification de la retraite. Un seul domaine, celui de l'assurance habitation, est marqué par une baisse de la vigilance entre 2012 et 2018. L'une des nouvelles informations recueillies en 2018 est l'intérêt d'en connaître plus sur les cryptomonnaies (18 % pour l'ensemble des répondants et 24 % chez les jeunes de 18 à 34 ans).

Les efforts doivent être maintenus pour sensibiliser les Québécois à l'importance de rehausser encore leur vigilance financière. Parmi les résultats de l'Indice Autorité 2018, soulignons notamment que moins de 50 % des investisseurs sondés affirment lire l'information accompagnant leurs placements, et à peine 16 % des participants sont en mesure de reconnaître trois indices de fraude qui leur sont présentés.

L'INDICE AUTORITÉ EN BREF



Mesure de **40**
comportements financiers

Après de **1 500** Québécois

Âgés de **18 ans** ou plus
responsables de la gestion
des finances dans le ménage

CONSULTATION POUR PRÉCISER LES ORIENTATIONS 2019-2022

À l'automne 2018, près d'une centaine de membres du RQEF ont participé à une consultation lancée par l'Autorité. Cette démarche marquait le début des travaux pour préciser les enjeux d'intérêt en éducation financière ainsi que les orientations et les initiatives du plan d'action 2019-2022. La majorité des participants provenait du milieu communautaire et de l'industrie des produits et services financiers. Voici les faits saillants :

- L'endettement est l'enjeu ayant le plus d'impact sur la santé financière des Québécois, suivi par le manque de préparation à la retraite.
- L'ignorance des principes de base d'une saine gestion des finances personnelles, les habitudes de consommation et l'accès facile au crédit sont les raisons les plus souvent invoquées pour expliquer ces deux enjeux.
- Le RQEF propose de mieux faire prendre conscience aux Québécois des impacts de leurs comportements financiers (positifs et négatifs) et d'augmenter le nombre de personnes au fait des informations et outils essentiels pour bien gérer leurs finances.
- Les clientèles à privilégier sont les jeunes fréquentant un établissement d'enseignement, les jeunes adultes actifs sur le marché du travail et les nouveaux arrivants.

Suivant cette première consultation, le CCEF a été appelé à prendre actes des résultats et à préciser les éléments prioritaires sur lesquels pourrait reposer le deuxième plan d'action de la SQEF :

- Effectuer un suivi des enjeux actuels et intervenir rapidement sur les questions d'éducation financière.
- Mettre en commun nos connaissances sur le comportement des consommateurs et privilégier les projets communs.
- Offrir des outils éducatifs technologiques aux jeunes et aux travailleurs.
- Offrir des ateliers en milieu de travail.
- Sensibiliser l'entourage des jeunes, en complément aux initiatives qui leurs sont consacrées.
- Adapter les outils existants aux clientèles particulières.
- Faire davantage de prévention relativement aux grands moments et aux grandes étapes de la vie.
- Explorer les médias moins traditionnels pour joindre les consommateurs.

ORIENTATIONS 2019-2022

Les orientations 2019-2022 s'inspirent aussi bien du bilan 2015-2018 de la SQEF que des consultations tenues par l'Autorité auprès du RQEF et du CCEF. Ces orientations s'inspirent également de certains résultats de l'Indice Autorité 2018, des travaux ayant mené à la création de la [Charte des compétences financières essentielles](#)¹¹ et, finalement, de l'avancement des travaux d'autres stratégies similaires ailleurs dans le monde. La mise en œuvre d'une stratégie nationale repose sur un élément clé : le maintien des efforts sur une longue période pour favoriser l'adoption ou le changement de certains comportements financiers. Ainsi, la concertation entre partenaires et l'amélioration de la santé financière des Québécois – les deux grands volets initiaux – demeurent toujours pertinents pour les années à venir.

LA PREMIÈRE ORIENTATION, VOLET CONCERTATION : mobiliser encore davantage le Réseau québécois en éducation financière pour accroître le nombre de contributeurs, soutenir la concertation et optimiser les retombées.

Face aux travaux à poursuivre et à entreprendre, la concertation demeure un pilier important de la SQEF. Le travail en partenariat et le partage des expertises sont à privilégier pour optimiser les retombées des initiatives et joindre ou faire participer le plus grand nombre possible de Québécois. Ces initiatives doivent être également guidées par une vigie performante des enjeux actuels, voire prévisibles en éducation financière. Depuis 2017, le Québec s'est collectivement enrichi de l'intégration d'un nouveau cours obligatoire en éducation financière au secondaire. Ce sont donc les jeunes, de nouvelles générations de consommateurs, qui seront, à l'aube de leur indépendance financière, mieux sensibilisés et outillés grâce aux efforts concertés de plusieurs partenaires pour soutenir les enseignants et les élèves. Cette forme de concertation est assurément profitable et applicable à d'autres générations ou d'autres groupes cibles, comme les aînés, les nouveaux arrivants ou encore les personnes actives sur le marché du travail. L'Autorité s'engage à nouveau, dans le cadre de sa mission, à jouer un rôle central pour mobiliser les contributeurs de l'éducation financière.

LA DEUXIÈME ORIENTATION, VOLET SANTÉ FINANCIÈRE : pourvoir les Québécois d'outils et de programmes adaptés à leurs besoins ainsi qu'aux enjeux économiques, démographiques et technologiques.

Les besoins en éducation financière ne diminuent pas au gré de la vitalité économique ou de l'avancement des technologies, bien au contraire. Les consultations menées auprès des partenaires soulignent l'importance de contribuer, ensemble, à faire prendre conscience des impacts positifs d'un niveau plus élevé de littératie financière, voire des effets malheureux du contraire. Malgré plus de 140 outils et programmes actuellement recensés dans le [Répertoire québécois](#), les efforts doivent être maintenus pour faire place à l'innovation et intéresser davantage les Québécois à la saine gestion de leurs finances. Des efforts doivent également être consacrés à la promotion de cet éventail d'outils, notamment pour qu'ils puissent être à portée de main (et de l'esprit) aux moments les plus opportuns. L'Autorité s'engage à nouveau, dans le cadre de sa mission, à optimiser l'utilisation de ses ressources et de ses partenariats pour encourager un nombre encore plus élevé de Québécois à devenir plus vigilants à l'égard de la gestion de leurs finances personnelles.

PLAN D'ACTION 2019-2022

Le Plan d'action 2019-2022 témoigne de l'engagement de l'Autorité à relever les défis de la concertation et à contribuer à l'amélioration de la santé financière des Québécois.

L'Autorité concrétise cet engagement dans la poursuite de ses initiatives d'information, de sensibilisation, d'éducation financière et d'assistance des consommateurs. L'Autorité compte également jouer un rôle important en misant notamment sur un nouveau programme de partenariats en éducation financière, sensibilisation et recherche.

Quant aux partenaires du RQEF, ils sont à nouveau appelés à rejoindre l'Autorité dans la poursuite de la mise en œuvre des orientations de la SQEF, orientations que les membres de ce réseau ont d'ailleurs grandement contribué à établir. Une telle participation est essentielle au mieux-être financier des Québécois. À cette fin, l'Autorité offrira à nouveau des occasions de réseautage, de partage et de diffusion des outils et programmes en éducation financière au Québec.

1. VOLET CONCERTATION MISANT SUR LA MOBILISATION

Passer à l'action pour :

- **Convaincre de nouveaux partenaires issus d'un autre milieu que celui de l'éducation financière d'adhérer à la SQEF :**
 - En sollicitant l'adhésion de grands employeurs publics et privés, d'associations de professionnels, de syndicats ainsi que des universités et cégeps dont plusieurs assument déjà un certain rôle de soutien ou d'information sur la gestion des finances personnelles.
 - En précisant les besoins des travailleurs et des employeurs pour bonifier l'offre de programmes éducatifs en milieu de travail.
- **Préciser et partager les meilleures pratiques en éducation financière :**
 - En assurant une mise à jour du Répertoire québécois des outils et programmes en éducation financière.
 - En bonifiant les canaux d'échange actuels entre les partenaires et en proposant des événements publics destinés à cet objectif.
- **Réaliser de nouveaux partenariats à fort impact**
 - En soutenant des projets à plusieurs partenaires complémentaires pour rejoindre davantage de consommateurs, aux moments opportuns et avec les outils appropriés.
- **Mesurer les retombées de la mobilisation en éducation financière**
 - En poursuivant, voire en bonifiant le recensement des initiatives en éducation financière et les retombées qui y sont associées.
 - En validant ou en adaptant les outils de mesure (sondages, grilles d'évaluation, etc.).

2. VOLET SANTÉ FINANCIÈRE MISANT SUR LES COMPÉTENCES

Ce volet mise sur des compétences clés liées à la santé financière des Québécois, de façon plus spécifique, en valorisant leur acquisition, leur développement ou leur application aux nouvelles technologies. Ces compétences reflètent à la fois des éléments de la [Charte des compétences financières essentielles](#) et des résultats de notre consultation.

COMPÉTENCE 1	Pourquoi
Préciser les sources fiables¹² d'information pour prendre des décisions éclairées	<ul style="list-style-type: none">• Un Québécois sur deux préfère acquérir de nouvelles connaissances en finances personnelles de façon autonome¹³.• La complexification des produits et services financiers peut s'accroître avec les nouvelles technologies.• Internet et les médias sociaux demeurent des références influentes et à risque.• Des consommateurs ont de la difficulté à identifier le professionnel de la finance (représentant) en mesure de leur fournir les services appropriés à leurs besoins.• Le vieillissement de la population et le déclin cognitif qui y est lié ont un impact grandissant sur la gestion des finances personnelles des personnes concernées.
Comment	

- En accentuant la sensibilisation à l'égard de l'importance de contre-vérifier les informations et leur source, notamment celles véhiculées sur le Web et les médias sociaux.
- En mettant à la disposition des consommateurs des outils d'apprentissage modernes, accessibles et mobiles pour mieux gérer ses finances personnelles ou comprendre l'impact de certaines décisions financières.
- En mettant à la disposition des aînés (dans leur milieu de vie), de leurs proches et des intervenants des contenus de sensibilisation pour prévoir les conséquences du déclin cognitif et la gestion de ses affaires par un tiers.
- En fournissant aux consommateurs, notamment ceux actifs sur le marché du travail, un outil d'aide de prise à la décision quant au professionnel de la finance à consulter selon leurs besoins.
- En facilitant la compréhension des produits et services financiers, incluant leurs coûts et les frais associés.

12 La notion de fiabilité réfère à la capacité de bien choisir parmi la profusion d'information, notamment sur le Web et les médias sociaux, et à l'importance de contre-vérifier ces sources d'information.

13 Indice Autorité 2018.

COMPÉTENCE 2

Pourquoi

Gérer ses avoirs, ses revenus et ses dettes

- Près de trois Québécois sur quatre prétendent que la gestion de leurs finances est une tâche facile, mais un sur deux ne s'y attarde pas¹⁴.
- Le taux d'endettement des Québécois est actuellement, selon le sondage mené auprès des membres du RQEF à l'automne 2018, l'enjeu le plus important.
- Les changements législatifs récents¹⁵ invitent à informer rapidement les consommateurs des nouvelles conditions quant à l'offre de produits et services financiers.

Comment

- En offrant de l'information à jour sur l'offre de produits et services financiers.
- En appuyant de façon plus structurée les organismes de première ligne qui interviennent avec les consommateurs, notamment en matière d'endettement.
- En évaluant la pertinence d'identifier des ambassadeurs pour favoriser un changement de la culture financière au Québec.
- En fédérant l'offre d'ateliers ou de programmes en milieu de travail, au sein d'universités ou de cégeps, ou encore par des plateformes interactives.
- En adaptant des outils existants aux besoins de clientèles spécifiques, notamment les membres des nations autochtones, les nouveaux arrivants, les aînés, les jeunes ou encore les personnes en situation particulière d'apprentissage¹⁶.

¹⁴ Indice Autorité 2018.

¹⁵ 12 LQ 2018 c.23, Loi sur l'encadrement du secteur financier.

¹⁶ À titre d'exemple, l'Autorité a récemment confirmé un appui financier pour le développement de trousseaux éducatifs pour jeunes artistes semi-autonomes.

COMPÉTENCE 3

Pourquoi

Planifier pour le moyen et le long terme

- La planification financière pour la retraite est le premier sujet qui interpelle les Québécois actifs sur le marché du travail¹⁷.
- Le manque de connaissances adéquates pour la planification financière de la retraite est précisé comme un risque individuel, social et économique.
- L'endettement peut avoir un impact direct sur la planification de la retraite.

Comment

- En augmentant les efforts de sensibilisation concertés, notamment lors du mois d'octobre, voué à la planification financière de la retraite, ou encore de la Semaine internationale des investisseurs sous les auspices de l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV), également en octobre.
- En assurant une vigie des nouveaux outils technologiques des institutions financières.
- En explorant les occasions de développer des outils d'éducation financière tenant compte de l'évolution des technologies dans le secteur financier (fintech).
- En encourageant les échanges intergénérationnels pour sensibiliser à l'importance de prévoir, de planifier et d'épargner (investir) davantage.

COMPÉTENCE 4

Pourquoi

Gérer le risque à l'aide de l'assurance

- La complexité de certains types de contrats d'assurance peut nuire à la compréhension des risques et de leur couverture.
- L'évolution de la législation en assurance entraîne l'offre de nouveaux produits et de nouveaux modes de distribution. L'éducation financière demeure un moyen privilégié pour encourager les consommateurs à adopter des comportements financiers sains eu égard à cette nouvelle offre.
- L'économie de partage nécessite une prise de conscience accrue de la notion de risque en assurance, tout en favorisant le développement et l'offre de nouveaux produits.
- Les enjeux environnementaux, incluant les catastrophes naturelles et les changements climatiques, interpellent les gouvernements et les assureurs plus que jamais. Les consommateurs doivent être au fait des risques et mieux comprendre les protections offertes par les assureurs ainsi que leurs limites¹⁸.

Comment

- En poursuivant les efforts de simplification (langage clair et simple) des contrats d'assurance et autre documentation destinée aux consommateurs.
- En offrant des outils éducatifs adaptés aux nouveaux produits et nouveaux modes de distribution.
- En accentuant les efforts de sensibilisation sur le terrain, notamment par les salons thématiques.
- En rejoignant une des clientèles cibles de l'économie de partage (les jeunes) pour la sensibiliser aux risques en assurance, notamment dans le cadre de la Tournée des cégeps de l'Autorité 2019-2020.
- En planifiant davantage d'initiatives de sensibilisation concertées pendant certaines semaines ou journées thématiques (Semaine de la sécurité civile, la Grande secousse, etc.).
- En informant les consommateurs, notamment sur le site de l'Autorité, des limites actuelles de leurs protections d'assurance et des actions à prendre pour mieux protéger leurs biens contre les tremblements de terre et les inondations.

COMPÉTENCE 5

Pourquoi

Reconnaître les risques potentiels d'une fraude

- Un nombre limité de Québécois sont en mesure de reconnaître trois signes importants d'une fraude potentielle¹⁹.
- Émergence de nouveaux types de fraude visant les consommateurs Québécois, notamment par le Web.
- Risque de hausse des occasions et des tentatives de fraude avec Internet et les médias sociaux.

Comment

- En accentuant, par différents moyens, nos efforts concertés en matière de prévention de la fraude chez les Québécois : Mois de la prévention de la fraude (mars), Tournée des cégeps de l'Autorité (TesAffaires.com), conférences auprès des aînés, campagnes de sensibilisation annuelles, entrevues sur diverses tribunes médiatiques.
- En créant, avec les partenaires du RQEF, un système d'alerte viral relatif aux offres potentiellement frauduleuses.
- En analysant, notamment par la recherche, les moyens les plus efficaces de permettre aux consommateurs d'adopter des comportements vigilants à l'égard de la fraude financière.



ÉLÉMENTS DE MESURE

L'Autorité fera état de l'avancement des travaux liés à ce plan d'action au CCEF ainsi qu'au Comité consultatif des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers²⁰. Elle mènera des sondages annuels pour recenser les activités du RQEF qui sont liées aux orientations retenues et présentera ainsi un bilan annuel bonifié de son plan d'action 2019-2022.

Avec la Stratégie québécoise en éducation financière et son plan d'action 2019-2022, l'Autorité renouvelle son engagement – avec la contribution de ses partenaires – à aider les Québécois à devenir des consommateurs plus vigilants et confiants, notamment à l'égard de leurs compétences financières.

²⁰ Le Comité consultatif des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers a pour mandat de faire valoir l'opinion des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers auprès de l'Autorité. Les membres du comité sont issus de divers secteurs et professions, et témoignent d'un intérêt particulier pour la défense et la promotion des droits des consommateurs ou des personnes vulnérables.