



Indicateurs d'autonomisation financière

Leçons tirées du projet des
Champions nationaux de
l'autonomisation financière



Remerciements

Le présent guide a été créé avec l'aide et l'expertise de nombreuses personnes. Nous les remercions pour leur contribution.

Jenn Bogoch

Jaimie Clements

Isabelle Coutant

Micheline Côté

Lise Dalpé

Marie-Claude Desjardins

Allison Holmes

Charissa Hoppenbrouwers

Lilian Knorr

Sally Massey-Wiebe

Liz Martin

Allison Meserve

Janet Murray

Winnie Nalwadda

Michel Plamondon

Philippe Raphael

Layla Rich

Peter Rudiak-Gould

Carlen Scheyk

Salima Shariff

John Stephenson

Lucas Stone

Mathilde Taillon

Rocio Vasquez

May Wong

Elodie Young

Rochelle Zorzi

Le projet des Champions nationaux de l'autonomisation financière est financé en partie par le Programme de partenariats pour le développement social du gouvernement du Canada.

Comment citer cette ressource

Prospérité Canada et Cathexis Consulting. *Indicateurs d'autonomisation financière : leçons tirées du projet national des Champions de l'autonomisation financière*. Prospérité Canada, 2020.

Table des matières

Introduction	4
A. Capacité financière	8
B. Bien-être financier	14
C. Déclaration de revenus et prestations	16
D. Dette	23
E. Épargne	25
F. Épargne-études	27
G. Services bancaires	30
Annexe :	
I. Approfondir nos connaissances	34
II. La création des indicateurs	35
III. Glossaire	37
IV. Liste des abréviations	43
Références	44
Notes	48



Introduction

À propos de cette ressource

présente ressource réunit un ensemble d'indicateurs communs que les organismes communautaires peuvent utiliser pour mesurer la portée et l'effet de leur programmation d'autonomisation financière (AF). Elle s'adresse à tout organisme communautaire dont l'objectif est d'améliorer le bien-être financier des Canadiens défavorisés.

Une version antérieure de cette ressource a été créée dans l'effort de définir des indicateurs de rendement clés (IRC) pour les organismes participant à une initiative précise, soit le projet des Champions de l'autonomisation financière (AF) à l'échelle nationale. L'élaboration des IRC pour le projet des Champions nationaux de l'AF a donné lieu à une liste de mesures. (Voir l'annexe B pour obtenir les détails de l'élaboration de ces indicateurs.) Des collaborateurs des quatre coins du pays ont contribué à la définition des indicateurs de cette ressource, y compris

les cinq partenaires des Champions nationaux de l'AF (voir l'encadré « Le projet des Champions nationaux de l'AF »).

Cette ressource rassemble les IRC et les présente comme des outils que les organismes communautaires peuvent utiliser, au même titre que les partenaires des Champions nationaux de l'AF. Les IRC ont été peaufinés à la lumière de la rétroaction des partenaires et des avancées dans le domaine de l'AF. Ainsi, les définitions reflètent les pratiques exemplaires qui ont cours dans les domaines de l'autonomisation financière et de l'éducation financière au Canada et aux États-Unis.

Les IRC, en combinaison avec la présente ressource, font partie d'un long processus qui vise à définir les IRC qui peuvent être utilisés à travers le domaine de l'AF.

Le projet des Champions nationaux de l'AF

L'objectif du projet des Champions nationaux de l'AF est d'améliorer le bien-être financier d'un million de Canadiens à faible revenu. Grâce au financement du Programme de partenariats pour le développement social du gouvernement du Canada, cinq partenaires Champions de l'AF visent à répandre les interventions éprouvées de l'AF dans tout le pays au cours des cinq prochaines années.

Ces cinq organismes sont les premiers Champions de l'AF au Canada :

- **e4c (Edmonton, AB)**, en partenariat avec le Bissell Centre et l'Institute for the Advancement of Aboriginal Women
- **Family Services of Greater Vancouver (Vancouver, C.-B.)**
- **Momentum (Calgary, AB)**, en partenariat avec la coopérative d'autonomisation financière de Calgary, Aspire
- **SEED Winnipeg et Community Financial Counselling Services (Winnipeg, MB)**
- **L'Union des consommateurs (Montréal, QC)**, en partenariat avec dix centres de l'ACEF au Québec

Pour connaître les détails et les retombées du projet, visitez : www.prospercanada.org/FEC#French2

À qui s'adresse cette ressource?

Cette ressource s'adresse aux organismes communautaires qui offrent des services d'AF aux Canadiens à faible revenu et qui adaptent les indicateurs définis dans le présent guide pour mesurer la qualité et la portée de leurs services. Plus précisément, elle est utile aux directeurs et aux gestionnaires responsables de la planification, de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des programmes d'AF.

Les gouvernements, décideurs politiques et bailleurs de fonds jouent un rôle unique dans le domaine en orientant la conception des programmes et la collecte de données. En collaboration avec les organismes communautaires, ces intervenants peuvent jouer un rôle important dans l'élaboration d'IRC pour le domaine de l'AF. Nous espérons que le présent document favorisera la conversation avec ces intervenants afin de faire progresser l'AF vers l'élaboration et l'usage d'indicateurs communs.

Dans le présent guide, le terme organisme communautaire signifie une entité, publique ou privée, dont la mission inclut le service aux populations à faible revenu et dont les activités comprennent la prestation de services d'AF.

Pourquoi des indicateurs communs?

Les programmes et organismes poursuivant des objectifs semblables gagnent à utiliser des indicateurs communs. Grâce à eux, les organismes disposent d'un processus mutuellement reconnu qui leur permet de mesurer, de comprendre et de communiquer les effets de leurs services. L'usage d'indicateurs communs peut aussi alléger le fardeau de présentation de mesures et de rapports pour les organismes communautaires qui doivent rendre des comptes à divers bailleurs de fonds. Qui plus est, l'usage d'information commune rend possible la création d'une base de données pour l'ensemble du domaine de l'AF sur les meilleures démarches, les personnes qui en profitent le plus et les conditions qui fonctionnent le mieux.

Bien qu'il y ait de nombreux avantages à adopter des indicateurs communs, cette pratique comporte aussi des risques. Par exemple, l'usage d'indicateurs communs peut être nuisible si les organismes doivent rendre des comptes en fonction d'indicateurs qui n'ont aucun rapport avec leurs services, ou si certaines personnes n'approuvent pas la façon dont les indicateurs sont définis. Il faut donc se servir des indicateurs communs avec soin, sensibilité et en pleine connaissance de cause.

Nous espérons que le présent document favorisera la conversation avec ces intervenants afin de faire progresser l'AF vers l'élaboration et l'usage d'indicateurs communs qui mesurent les points importants du domaine de l'AF.



Comment se servir de cette ressource

Le présent document définit 18 indicateurs de rendement pertinents pour les programmes d'AF. Ces indicateurs sont divisés en sept thèmes des programmes d'AF (voir [Survol des indicateurs](#)). Chaque chapitre présente un thème et fournit les renseignements suivants :

- Contexte du thème et sa pertinence par rapport à l'AF
- Leçons tirées du projet national des CAF, s'il y a lieu
- Indicateurs liés à chaque thème et raisons pour lesquelles les organismes communautaires pourraient vouloir contrôler ces indicateurs et comment ils peuvent s'y prendre

Veillez noter que cette ressource offre des conseils sur la façon de mesurer chaque indicateur. Dans certains cas, elle propose des outils précis (p. ex. des mesures et questions validées). Nous encourageons les organismes à voir ces

conseils comme des suggestions. En utilisant les outils suggérés, même ceux qui ont été validés, il est important de considérer leur pertinence et leur accessibilité selon le contexte de votre clientèle et de votre organisme. Prenez le temps de trouver, d'adapter ou de créer un outil de mesure qui fonctionne pour vous.








Le tableau ci-dessous offre un aperçu de la présentation de chaque indicateur dans la présente ressource.

Chaque indicateur comporte un code alphanumérique unique et un nom. Les types d'indicateurs semblables sont regroupés et codés par couleur.

Les indicateurs de cette ressource ne sont pas tous pertinents pour votre organisme. Consultez la rangée Programmes ou organismes ciblés pour chaque indicateur afin de déterminer si cet indicateur convient à votre organisme.

Type d'indicateur	Les types d'indicateurs sont les activités ou produits (ce que fait votre programme) et les résultats (ce qui découle de votre travail).
Justification	La justification explique pourquoi les organismes devraient considérer cet indicateur.
Définition opérationnelle	La définition opérationnelle fournit des détails sur l'unité de mesure — par exemple, un compte de clients ou une somme en dollars.
Définition des termes clés	Définition des termes clés utilisés dans les définitions opérationnelles. Ces définitions se trouvent aussi dans le glossaire .
Mesure	La mesure offre des suggestions sur le processus de suivi de l'indicateur.
Programmes ou organismes ciblés	Les organismes offrant les programmes énumérés dans le présent document qui pourraient vouloir utiliser cet indicateur.

Survol des indicateurs

Thème	Indicateurs
 Capacité financière	<p>A1. Nombre de fournisseurs de services de première ligne formés pour offrir l'éducation financière</p> <p>A2. Nombre de personnes ayant obtenu l'éducation financière</p> <p>A3. Nombre de personnes supplémentaires qui comptent obtenir l'éducation financière de la part de fournisseurs de services formés</p> <p>A4. Nombre de personnes ayant rencontré un conseiller financier et créé un plan d'action financier</p> <p>A5. Variation des notes de capacité financière</p>
 Bien-être financier	<p>B1. Variation du stress financier perçu des participants</p>
 Déclaration de revenus et prestations	<p>C1. Nombre de bénévoles formés ayant aidé des personnes à faible revenu à produire leur déclaration de revenus</p> <p>C2. Nombre de déclarations de revenus produites</p> <p>C3. Nombre de demandes de prestations soumises</p> <p>C4. Nombre de prestations fondées sur l'étude du revenu reçues dans le cadre de la production de déclaration de revenus</p> <p>C5. Estimation du montant total des réclamations de prestations liées à la déclaration de revenus</p>
 Dettes	<p>D1. Montant total des paiements de dette effectués par les participants</p>
 Épargne	<p>E1. Montant total des économies réalisées par les participants</p> <p>E2. Montant total des fonds versés en équivalence par les programmes d'épargne</p>
 Épargne-études	<p>F1. Nombre de fournisseurs de services de première ligne formés en matière de prestations de REEE, BEC et SCEE</p> <p>F2. Nombre de REEE établis par des participants</p>
 Opérations bancaires	<p>G1. Nombre de participants non bancarisés qui ont ouvert un compte de banque</p> <p>G2. Nombre de participants qui ont établi le dépôt direct</p>



A. Capacité financière

Contexte

La capacité financière est la combinaison des connaissances, des compétences et de l'attitude d'une personne lui permettant de prendre des décisions éclairées et efficaces sur l'usage et la gestion de l'argent¹. Une personne ayant une bonne capacité financière peut habilement gérer son revenu, ses dépenses, ses économies et ses dettes, et peut choisir et obtenir les produits et services financiers dont elle a besoin^{2, 3}. De plus en plus de recherches probantes associent la capacité financière à l'amélioration de la sécurité financière et à d'autres résultats positifs^{4, 5}.

Les lacunes en capacité financière de base sont répandues dans la société canadienne. Par exemple, 54 % des Canadiens (et 60 % des Canadiens à faible revenu) ne dressent pas de budget⁶, et près de la moitié d'entre eux ne savent pas par où commencer pour en dresser un⁷. La majorité des utilisateurs de prêts sur salaire ne savent pas qu'il existe des moyens moins chers⁸.

L'éducation financière et le coaching financier individuel peuvent améliorer la capacité financière d'une personne. L'éducation financière contribue directement à établir la capacité financière du client pour le préparer à gérer une variété de défis financiers. Le coaching financier offre de l'appui plus ciblé vers les objectifs spécifiques des clients (p. ex. le paiement des dettes, l'épargne), ce qui donne dans l'ensemble une meilleure capacité financière⁹. Ces deux types d'intervention peuvent aider les gens à s'y retrouver dans le processus de prise de décisions financières et à adopter des comportements financiers positifs^{10, 11}.

La présente section définit cinq indicateurs liés à la capacité financière dont les organismes communautaires peuvent assurer le suivi :

- A1** Nombre de fournisseurs de services de première ligne formés pour offrir l'éducation financière
- A2** Nombre de personnes ayant obtenu l'éducation financière
- A3** Nombre de personnes supplémentaires qui devraient obtenir l'éducation financière de la part de fournisseurs de services formés
- A4** Nombre de personnes ayant rencontré un conseiller financier et créé un plan d'action financier
- A5** Variation des notes de capacité financière



Leçons tirées du projet des Champions nationaux de l'AF

Les partenaires Champions nationaux de l'AF ont mis plusieurs mesures de capacité financière validées à l'essai auprès de leurs clients. Certains organismes ont trouvé ces mesures difficiles à administrer et déroutantes pour les répondants. En fin de compte, l'un des partenaires Champions nationaux de l'AF a choisi d'utiliser la [Financial Wellbeing Scale](#)¹² (version de cinq questions) du Consumer Financial Protection Bureau (CFPB) (anglais seulement) pour ses activités. D'autres partenaires Champions nationaux de l'AF se servent de questions précises du questionnaire personnel sur [l'éducation financière de Prospérité Canada](#) (anglais seulement)¹³.

Pour choisir une mesure adaptée à soumettre aux clients de services d'AF, il faut tenir compte des leçons suivantes tirées du projet des Champions nationaux de l'AF :

- Poser seulement des questions pertinentes pour le programme dont bénéficie le participant. Les questions non pertinentes pourraient créer des attentes irréalistes chez le personnel qui offre le programme.
- Éviter de mettre en place des mesures qui pourraient heurter certains clients. Par exemple, un programme qui soutient les sans-abris (ou autres groupes très marginalisés) pourrait éliminer la question du CFPB, « En raison de ma situation financière, j'ai peur de ne jamais obtenir les choses que je veux dans la vie ».
- Le questionnaire doit être court (pas plus de cinq questions).
- Chaque question du questionnaire devrait comporter les mêmes choix de réponses (p. ex. toujours, souvent, parfois, rarement, jamais).

En savoir plus

Évaluez votre bien-être financier actuel pour savoir quelles sont les mesures à prendre pour l'améliorer.



A1

Nombre de fournisseurs de services de première ligne formés pour offrir l'éducation financière

Type d'indicateur	Activité
Justification	La prestation efficace d'une éducation financière aux personnes à faible revenu exige des connaissances et des compétences spécialisées. Le nombre de fournisseurs de services de première ligne spécialement formés dans ce domaine reflète la capacité totale d'un organisme à changer la vie des gens grâce à l'autonomisation financière.
Définition opérationnelle	Compte annuel cumulatif de fournisseurs de services de première ligne qui ont obtenu une formation pour offrir l'éducation financière à la population à faible revenu.
Définition des termes clés	<p>Les fournisseurs de services de première ligne sont des employés ou des bénévoles d'organismes communautaires qui fournissent des services directement aux personnes à faible revenu. La formation pour offrir l'éducation financière désigne un programme structuré, offert soit par votre organisme, soit par un autre. La lecture indépendante de dépliants ou de matériel de formation ne compte pas. La formation des fournisseurs de services de première ligne devrait couvrir au moins un des sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Notre relation avec l'argent• Revenus et impôts• Les prestations gouvernementales• Opérations et services bancaires• L'épargne• Les investissements• Les notions de base sur le crédit/ L'évaluation du crédit• L'endettement• Le consumérisme
Mesure	Les organismes communautaires peuvent utiliser des dossiers personnels pour tenir compte du nombre de fournisseurs de services de première ligne qui ont suivi une formation structurée en éducation financière. Les organismes communautaires qui offrent de la formation à leurs employés et bénévoles devraient tenir compte du taux de participation dans des dossiers personnels. Les apprentis inclus dans l'indicateur A1 peuvent aussi être inclus dans F1 (Nombre de fournisseurs de services de première ligne formés en matière de prestations de REEE, BEC et SCEE), pourvu que la formation comprenne les sujets mentionnés dans l'indicateur F1.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme qui offre l'éducation financière ou la formation sur l'éducation financière aux fournisseurs de services.



A2

Nombre de personnes ayant obtenu l'éducation financière

A3

Nombre de personnes supplémentaires qui comptent obtenir l'éducation financière

Type d'indicateur	Activité/produit
Justification	Une éducation financière personnalisée peut aider les personnes à faible revenu à comprendre de l'information financière complexe et à avoir accès à des produits qui conviennent à leurs besoins. Les organismes communautaires peuvent mesurer la portée de leur programmation en tenant simplement compte du nombre de participants aux séances d'éducation financière (A2) et du nombre de personnes qui comptent y participer à l'avenir (A3).
Définition opérationnelle	A2: Compte de chaque personne ayant assisté à au moins une séance d'éducation financière. A3: Compte de toute personne supplémentaire qui ne fait pas partie de l'indicateur A2, mais qui compte participer à au moins une séance future d'éducation financière.
Définition des termes clés	Une séance d'éducation financière est un cours ou un atelier de groupe donné par un animateur qualifié (voir l'indicateur A2) et dont l'objectif est d'améliorer les connaissances, les compétences et la confiance du participant sur un sujet d'autonomisation financière. L'éducation financière peut être incorporée dans l'enseignement d'autres sujets, comme des ateliers de stabilité en logement comprenant des modules sur l'épargne, le crédit et l'endettement. La portion d'éducation financière du cours devrait prendre au moins une heure. (Veuillez noter qu'une séance d'éducation financière est différente du coaching financier.)
Mesure	Les organismes communautaires peuvent compter chaque personne qui compte participer (et qui participe effectivement) aux séances d'éducation financière. Des dossiers d'inscription et de présence devraient être tenus pour les séances d'éducation financière et des notes inscrites au dossier des participants. A2: Tenir compte de chaque personne qui obtient l'éducation financière à votre organisme ou auprès d'un partenaire associé, même si les séances ont lieu ailleurs (organismes à but non lucratif, écoles, églises, centres communautaires, etc.). Chaque personne devrait être comptée une seule fois, même si elle a assisté à plus d'une séance d'éducation financière. A3: Tenir compte du nombre de personnes qui devraient obtenir l'éducation financière.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre l'éducation financière.



A4

Nombre de personnes ayant rencontré un conseiller financier et créé un plan d'action financier

Type d'indicateur	Activité/produit
Justification	Le coaching financier peut être un excellent moyen d'appuyer le changement d'habitudes à long terme. Rencontrer un conseiller financier et créer un plan d'action financier sont deux étapes essentielles du changement à long terme. Le nombre de personnes qui ont franchi ces étapes est une mesure simple de la portée des services d'encadrement financier de l'organisme.
Définition opérationnelle	Tenir compte des personnes qui ont franchi ces deux étapes : <ul style="list-style-type: none">• Rencontrer un conseiller financier• Créer un plan d'action financier
Définition des termes clés	<p>Le conseiller financier est un fournisseur de services de première ligne qualifié qui offre des séances d'encadrement individuel aux personnes à faible revenu.</p> <p>Une personne a rencontré un conseiller financier si elle a eu au moins une discussion au sujet de ses objectifs financiers avec un conseiller financier. La première discussion durerait au moins 30 minutes, serait individuelle et pourrait être effectuée par téléphone, par vidéoconférence ou en personne.</p> <p>Le plan d'action financier précise les objectifs financiers d'une personne et est élaboré avec un conseiller financier. Il comprend au moins un objectif financier choisi par le client (p. ex. le logement stable, l'obtention de soutien du revenu, le prochain paiement de loyer) et les mesures précises qu'il prendra pour atteindre cet objectif.</p>
Mesure	<p>Community organizations should maintain records of all individuals who meet with financial coaches. Note the date when the individual and coach first created a financial action plan.</p> <p>Count each individual only once, even if they met with a coach multiple times and/or created multiple financial action plans. Do not count individuals who met with a financial coach but did not create a financial action plan. If the participant returns at a later date and creates a financial action plan, they can be counted at that point.</p>
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre l'éducation financière.



A5 Variation des notes de capacité financière

Type d'indicateur	Résultat
Justification	L'amélioration de la capacité financière d'une personne depuis qu'elle a obtenu les services est un important indicateur de la contribution positive de votre organisme à son autonomie financière.
Définition opérationnelle	Variation moyenne des notes de capacité financière parmi toutes les personnes qui ont participé à un programme d'AF.
Définition des termes clés	La note de capacité financière est la note d'une personne sur une mesure validée de capacité financière ou de compétences en gestion financière.
Mesure	<p>Les organismes communautaires peuvent utiliser l'un des nombreux outils validés pour mesurer la capacité financière des participants qui profitent de leurs services :</p> <ul style="list-style-type: none">• Le Questionnaire personnel sur l'éducation financière de Prospérité Canada³ (anglais seulement)• La Financial Capability Scale du Center for Financial Security (anglais seulement)• La Financial Wellbeing Scale du CFPB (anglais seulement) <p>Nous recommandons la mise en place de la mesure pertinente lors de la première et de la dernière séance d'éducation financière ou d'encadrement financier (ou au début et à la fin d'un programme structuré). Inscrire dans les dossiers des participants la date à laquelle la mesure a été mise en place et la note du participant à cette date. Calculer le pourcentage de variation entre la première et la dernière note du participant, puis faire la moyenne globale de tous les participants.</p>
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre l'éducation financière.

Retour en haut ↑



B. Bien-être financier

Contexte

Le bien-être financier est un sentiment de satisfaction et d'optimisme lié à sa situation financière¹⁴. En plus d'affecter les finances, les problèmes financiers ont un effet psychologique sur les gens et leur famille. L'inquiétude chronique que génèrent les paiements de factures, la satisfaction des besoins fondamentaux et la gestion de la dette peut mener à l'anxiété, à la dépression, à l'insomnie, à l'abus de substances et même au suicide^{15, 16}. Par conséquent, le stress lié aux finances peut affecter la santé physique d'une personne^{17, 18}, la qualité de son mariage et de sa vie familiale¹⁹ et son rendement au travail²⁰. L'inquiétude financière accablante réduit aussi la capacité cognitive des gens à prendre des décisions financières à long terme, les plongeant ainsi dans un cercle vicieux²¹.

Les interventions d'éducation financière et de coaching financier sont des moyens éprouvés de réduire les niveaux de stress autodéclarés liés aux finances et d'améliorer le sens d'efficacité personnelle^{22, 23}, ce qui améliore ensuite le sentiment de bien-être psychologique et financier²⁴.

Leçons tirées du projet des Champions nationaux de l'AF

Les Champions nationaux de l'AF ont constaté que la compréhension du stress financier peut orienter la conception et la planification de programmes. Par exemple, certaines personnes ayant suivi l'AF verront leur niveau de stress augmenter en raison de leur participation au programme d'AF et de leur conscience accrue de l'effort nécessaire pour améliorer leur situation financière. C'est pour cette raison que les Champions nationaux de l'AF ont adapté leurs programmes pour tenir compte du niveau de stress des participants et s'assurer que tout le monde se sent bien appuyé dans tous les services d'AF.

De nombreuses mesures validées peuvent servir à évaluer le bien-être financier des clients de l'AF. Dans le cadre de son travail avec les Champions nationaux de l'AF, Prospérité Canada a remarqué que les longs questionnaires et les questions comportant plusieurs

La présente section définit un indicateur lié au bien-être financier dont les organismes communautaires peuvent assurer le suivi :



Variation du stress financier perçu des participants

choix de réponses sont difficiles à remplir pour les clients et difficiles à gérer pour les employés. Maintenant, les Champions nationaux de l'AF utilisent une mesure à une seule question pour se renseigner sur le niveau de stress (Où se situe votre niveau de stress aujourd'hui?). (Le moment où l'on pose ces questions dépend de la conception et de la prestation du programme d'AF; les Champions nationaux de l'AF posent généralement cette question trois mois après l'inscription.)

Les Champions nationaux de l'AF explorent actuellement divers moyens de poser cette question et de recueillir des réponses. Par exemple :

- Certains d'entre eux posent la question verbalement.
- D'autres distribuent un sondage sur papier avec des choix de réponses.
- D'autres encore offrent des options visuelles (p. ex. des visages souriants ou tristes), demandant aux participants d'encercler l'image qui représente le mieux leur niveau de stress.

En savoir plus

Apprenez comment les interventions d'autonomisation financière touchent les Canadiens à faible revenu



B1 Variation du stress financier perçu des participants

Type d'indicateur	Résultat
Justification	La réduction du stress des participants peut être l'un des résultats les plus positifs des programmes d'autonomisation financière (AF). Il est important de la mesurer en demandant directement aux participants, car ils sont les mieux placés pour évaluer leur niveau global d'inquiétude et de détresse lié aux finances.
Définition opérationnelle	La moyenne annuelle (en pourcentage ou par points) du stress financier perçu des participants a diminué au cours de la période lors de laquelle ils recevaient les services d'AF.
Définition des termes clés	Le stress financier perçu est le sentiment d'une personne concernant le caractère imprévisible, incontrôlable et accablant de ses finances ou de sa vie en général à cause de ses finances.
Mesure	<p>Les organismes communautaires peuvent tenir compte de la réponse de chaque participant à une seule question évaluant le stress financier. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none">• Où se situe votre niveau de stress financier aujourd'hui? (aucun stress, un peu de stress, beaucoup de stress, stress accablant, je préfère ne pas répondre)• Au cours du dernier mois, à quelle fréquence avez-vous ressenti du stress en lien avec votre situation financière? (jamais, rarement, parfois, souvent, constamment) <p>Les organismes communautaires devraient choisir une méthode qui leur convient pour poser cette question (question verbale, questionnaire sur papier, sondage en ligne, ou une combinaison de ces options). Il faudrait poser la question à un intervalle préétabli (p. ex. lors de la première et de la troisième séance, ou lors de la première séance et trois mois plus tard). L'intervalle peut varier selon les participants aux programmes plus structurés et ceux aux services plus libres.</p> <p>Les organismes communautaires pourraient aussi songer à utiliser (ou à adapter) la Personal Finance Well-Being Scale (PFW) (anglais seulement), un questionnaire validé de huit questions qui explore le niveau auquel les participants ressentent du stress financier .</p>
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre l'éducation financière.



C. Déclaration de revenus et prestations

Contexte

La déclaration de revenus permet aux personnes et aux familles à faible revenu d'accéder à des programmes fédéraux et provinciaux de prestations de revenu (p. ex. l'Allocation canadienne pour enfants, l'Allocation canadienne pour les travailleurs, la Sécurité de la vieillesse et le crédit pour TPS et TVH) et d'être admissibles à des programmes comme le Bon d'études canadien. Certaines familles à faible revenu peuvent tirer jusqu'à 40 % de leur revenu de ces avantages fiscaux²⁵.

Malheureusement, les Canadiens à faible revenu perdent la chance de profiter de ces prestations lorsqu'ils ne produisent pas de déclaration de revenus. En effet, 200 000 aînés à faible revenu potentiellement admissibles n'ont pas eu accès au Supplément de revenu garanti (SRG), et le quart de ces personnes n'avaient pas produit de déclaration de revenus^{26, 27}.

Les personnes à faible revenu peuvent se heurter à de nombreux obstacles quand vient le temps de produire une déclaration de revenus^{28, 29}. Elles n'ont peut-être pas assez d'argent pour s'offrir de l'aide ou des conseils fiscaux et, si oui, leur conseiller

fiscal ne connaît peut-être pas tous les avantages fiscaux qui s'offrent aux personnes et aux familles à faible revenu. Les personnes à faible revenu ne sont peut-être pas au courant des comptoirs d'impôt gratuits. Il se peut aussi qu'elles aient du mal à se déplacer, à faire garder leurs enfants ou à prendre congé du travail pour profiter de ces ressources. Ces personnes pourraient aussi trouver le processus compliqué et intimidant, surtout si elles ont des problèmes d'alphabétisme ou de numératie, ou si elles ne parlent pas bien le français ou l'anglais.

Les comptoirs d'impôt à but non lucratif sont une bonne option pour les personnes à faible revenu à la recherche de soutien et de conseils fiscaux à prix modique ou gratuits. Les services de ces comptoirs sont conçus pour les personnes et les familles à faible revenu. Ils comprennent l'éducation sur les prestations offertes lors de la déclaration de revenus, des conseils fiscaux pour des situations particulières, l'accès à la production de déclaration numérique gratuite et l'aide au rassemblement de documents pour la production d'une déclaration de revenus.

La présente section définit cinq indicateurs liés à la déclaration de revenus et aux prestations dont les organismes communautaires peuvent assurer le suivi :

- C1** Nombre de bénévoles formés ayant aidé des personnes à faible revenu à produire leur déclaration de revenus
- C2** Nombre de déclarations de revenus produites
- C3** Nombre de demandes de prestations soumises
- C4** Nombre de prestations fondées sur l'étude du revenu reçues dans le cadre de la production de déclaration de revenus
- C5** Estimation du montant total des réclamations de prestations liées à la déclaration de revenus



C1

Nombre de bénévoles formés ayant aidé des personnes à faible revenu à produire leur déclaration de revenus

Type d'indicateur	Activité/produit
Justification	Les bénévoles sont une ressource fondamentale des services de production de déclarations de revenus pour aider les contribuables à toucher des prestations et remboursements gouvernementaux. Le nombre de bénévoles qui offrent ce service est une mesure importante de la capacité et de la portée d'un organisme d'autonomisation financière (AF).
Définition opérationnelle	Compte de chaque bénévole qui, chaque année, aide les personnes à faible revenu à produire leur déclaration de revenus.
Définition des termes clés	<p>Le bénévole du service de production de déclaration de revenus est une personne qui répond à tous les critères suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Avoir reçu l'approbation d'un programme communautaire d'impôt sur le revenu pour offrir des services gratuits de production de déclarations de revenus aux personnes à faible revenu dont la situation fiscale est simple;• Avoir suivi (au minimum) la séance de formation obligatoire de l'ARC ou une formation équivalente;• Avoir offert de l'aide en produisant des déclarations de revenus ou en contribuant à la coordination du comptoir d'impôt (p. ex. accueil, contrôle, gestion du calendrier).
Mesure	<p>Les organismes communautaires peuvent se servir des dossiers des bénévoles pour tenir compte du nombre de bénévoles formés ayant travaillé aux comptoirs d'impôt.</p> <p>Un bénévole peut être compté chaque année qu'il fait du bénévolat (c'est-à-dire que s'il fait du bénévolat deux ans de suite, il peut être compté une fois pour chacune de ces années).</p>
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre des services de production de déclarations de revenus assurés en partie ou en tout par des bénévoles.



C2

Nombre de déclarations de revenus produites

Type d'indicateur	Résultat
Justification	La déclaration de revenus peut améliorer la situation financière des Canadiens à faible revenu en leur offrant l'accès à des programmes de prestations de revenu fédéraux et provinciaux ainsi qu'à d'autres prestations comme le Bon d'études canadien. Le nombre de déclarations de revenus produites est une mesure simple et facile à comprendre concernant l'effet positif d'un organisme sur l'autonomisation financière.
Définition opérationnelle	Compte annuel de déclarations de revenus produites au nom de personnes à faible revenu.
Définition des termes clés	Les déclarations de revenus produites comprennent les déclarations électroniques et papier. <ul style="list-style-type: none">• La déclaration électronique est considérée comme produite quand le déclarant clique sur « Envoyer » et reçoit une confirmation.• La déclaration papier est considérée comme produite quand le formulaire de déclaration est rempli et soumis.
Mesure	Les organismes communautaires peuvent tenir des fiches de suivi pour la production de déclarations de revenus. Un organisme peut aussi décider de compter les déclarations produites plus d'une fois et les rajustements aux T1. Si l'organisme en traite beaucoup, il pourrait souhaiter en tenir compte. Si une personne produit une déclaration de revenus deux ans de suite, ses déclarations seraient comptées deux fois (une fois par année). Si une personne déclare ses revenus pour deux ans en une seule visite, elle serait aussi comptée pour deux déclarations.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre des services de production de déclarations de revenus.

**C3****Nombre de demandes de prestations soumises****C4****Nombre de prestations fondées sur l'étude du revenu reçues dans le cadre de la production de déclaration de revenus**

Type d'indicateur	Activité/produit
Justification	La réception de prestations gouvernementales est l'un des plus grands avantages de la production de déclarations de revenus pour les personnes à faible revenu. En tenant compte du nombre de soumissions de demandes de prestations et du nombre de prestations reçues, l'organisme peut mesurer sa contribution à l'augmentation du revenu des personnes qui en ont besoin.
Définition opérationnelle	C3: Compte des demandes soumises. C4: Compte des prestations reçues grâce à la déclaration de revenus.
Définition des termes clés	<p>Demandes soumises : Une demande est considérée comme soumise une fois qu'elle est remplie, signée (s'il y a lieu) et envoyée (par courriel ou par la poste) ou remise en mains propres (p. ex. à un comptoir du gouvernement).</p> <p>Prestations reçues : Prestations gouvernementales fondées sur l'étude du revenu qui sont envoyées automatiquement à la suite d'une déclaration de revenus et qui n'ont pas déjà été comptées dans la mesure C3. Une liste partielle des prestations admissibles est fournie à la page suivante.</p>
Mesure	<p>Les organismes communautaires peuvent tenir une fiche de suivi pour ces deux indicateurs (il est plus facile d'assurer le suivi des prestations reçues au même endroit que les demandes de prestations soumises).</p> <p>En tenant compte des demandes de prestations et des prestations reçues, il faut s'assurer d'inclure :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les prestations du gouvernement municipal, provincial et fédéral• Chaque demande admissible ou prestation reçue si le client a fait une demande pour plus d'une prestation ou en a reçu plus d'une <p>Si une personne déclare ses revenus pour plus d'un an, chaque prestation peut être comptée une fois pour chaque année de déclaration.</p>
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre des services de production de déclarations de revenus.



Prestations admissibles

La liste de prestations suivante a été créée en fonction des prestations dont les Champions nationaux de l'AF ont assuré le suivi. La liste n'est pas exhaustive, mais il faut noter que certaines des prestations ci-dessous sont devenues obsolètes en 2019. Une personne pourrait toutefois recevoir ces prestations si elle produit une déclaration pour des années antérieures, donc elles conservent leur pertinence. Servez-vous des espaces vides de ces tableaux pour ajouter toute prestation qui s'applique aux clients de votre organisme.

Prestations fédérales

Nom du programme	Indicateur
Allocation canadienne pour enfants (ACE) — demande initiale	C3
Allocation canadienne pour enfants (ACE) — années subséquentes	C4
Prestation pour enfants handicapés	C3
Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada	C3
Crédit d'impôt pour personnes handicapées (voir note)	C3
Supplément familial à l'assurance-emploi	C4
Crédit pour TPS/TVH — années d'imposition avant 2014	C4
Crédit pour TPS/TVH — depuis 2014	C4
Crédit pour TPS/TVH — demande initiale pour les nouveaux arrivants	C3
Supplément de revenu garanti	C3
Supplément de la prestation nationale pour enfants	C4
Supplément remboursable pour frais médicaux	C4
Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE)	C3
Allocation canadienne pour travailleurs (ACT)	C4
Supplément pour les personnes handicapées à l'Allocation canadienne pour travailleurs	C4

Note : Le crédit d'impôt pour personnes handicapées est un crédit d'impôt non remboursable. Il est inclus dans la liste, car l'admissibilité à ce crédit est nécessaire pour obtenir de nombreux crédits d'impôt remboursables.



Prestations provinciales et municipales

Utilisez les espaces vides du tableau pour ajouter d'autres avantages applicables aux clients de votre organisation.

Nom du programme	Indicateur



C5

Estimation du montant total des réclamations de prestations liées à la déclaration de revenus

Type d'indicateur	Résultat
Justification	Le montant en dollars des réclamations de prestations liées à la déclaration de revenus est une mesure directe de l'augmentation de l'accès à du soutien au revenu auquel les personnes à faible revenu ont droit. Deux des prestations les plus communes et faciles à estimer sont l'Allocation canadienne pour enfants et le crédit d'impôt pour TPS/TVH.
Définition opérationnelle	Montant total réclamé au titre des prestations et crédits suivants pour toute déclaration produite avec l'aide de l'organisme communautaire ou d'un organisme partenaire : <ul style="list-style-type: none">• Allocation canadienne pour enfants, y compris les prestations provinciales connexes• Crédit pour TPS/TVH, y compris les prestations provinciales connexes
Définition des termes clés	Prestations réclamées : Le montant total des prestations gouvernementales fondées sur l'étude du revenu pour lesquelles une personne est soit automatiquement admissible simplement parce qu'elle a produit une déclaration de revenus, ou pour lesquelles elle a rempli une demande distincte.
Mesure	Les organismes communautaires peuvent tenir une fiche de suivi des prestations réclamées. Il suffit de calculer le total parmi toutes les personnes qui ont reçu de l'aide dans leur déclaration de revenus, puis préparer un rapport distinct pour chaque type de prestation.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre des services de production de déclarations de revenus.



D. Dette

Contexte

L'endettement peut à la fois aider les personnes à faible revenu et leur nuire. En contractant un prêt, une personne peut accumuler des antécédents de crédit, gérer des urgences financières à court terme et des problèmes de liquidités, accéder à un logement, un véhicule, des études et d'autres achats coûteux qui seraient autrement impossibles^{30, 31}. Si elle est planifiée et gérée avec soin, une dette peut être une étape sur la route de la prospérité.

Toutefois, l'endettement peut aussi emprisonner les personnes vulnérables dans la pauvreté. En 2018, environ 44 % des citoyens canadiens vivaient d'une paie à l'autre³²; pour ces personnes, les dépenses imprévues peuvent mener à l'accumulation de dettes qui semblent insurmontables. Le remboursement en retard d'un prêt ou le défaut de rembourser un prêt peut abîmer la cote de solvabilité d'une personne. Pour éviter cette situation, certaines personnes contractent des prêts à intérêt élevé pour rembourser d'autres dettes, et c'est alors que le cercle vicieux se crée : la majeure partie de l'argent des personnes à revenu limité est versé à l'entretien de dettes au lieu de combler leurs besoins fondamentaux ou d'investir pour l'avenir³³.

Le type de dette qui peut emprisonner les gens dans la pauvreté au lieu de les en tirer est souvent la dette non garantie. La dette non garantie est une dette qui n'a rien en garantie (un bien que le prêteur peut saisir si l'emprunteur ne paie pas). Le taux d'intérêt de ces prêts est donc élevé. La dette non garantie comprend le solde de carte de crédit, le prêt sur salaire, la marge de crédit et les factures médicales impayées. Dans des cas extrêmes, les institutions financières marginales comme les entreprises d'encaissement de chèques, les commerces de prêts sur gage et les services de prêt sur salaire offrent des taux d'intérêt pouvant atteindre les 400 %³⁴.

La présente section définit un indicateur lié à la dette dont les organismes communautaires peuvent assurer le suivi :



Montant total des paiements de dette effectués par les participants

Le ratio d'endettement (total de la dette comparé au revenu disponible annuel) et le ratio du service de la dette (paiements de dette requis en fonction du revenu disponible) connaissent une hausse sans précédent au Canada^{35, 36}. Les ménages à faible revenu sont les plus endettés par rapport à leur capacité à rembourser leurs dettes, détenant près de deux fois plus que le ratio d'endettement national moyen³⁷. Ils sont aussi plus susceptibles de recourir à des prêteurs « prédateurs » qui offrent des taux d'intérêt élevés³⁸ et d'avoir un niveau d'endettement excessif les plaçant en danger de choc financier³⁹.

En savoir plus

Utilisez notre trousse de gestion de la dette pour vous aider à trouver vos priorités financières, calculer votre dette et établir une stratégie de remboursement.



D1

Montant total des paiements de dette effectués par les participants

Type d'indicateur	Résultat
Justification	Les fournisseurs de services de première ligne peuvent aider les gens à se sortir de dettes lourdes et nuisibles. Ils peuvent recourir à la résolution de problèmes pour gérer les obstacles immédiats liés à la dette (p. ex. l'éviction), remédier aux comportements nuisibles (p. ex. la dépendance au jeu) et aider à réduire les conséquences négatives immédiates (p. ex. la consolidation des dettes à un taux d'intérêt plus faible et la gestion des agences de recouvrement). La mesure des paiements de dette des participants offre une évaluation quantitative simple de l'effet global de ces activités.
Définition opérationnelle	Total des paiements de dette (intérêts, frais de service et capital) que les participants ont effectués au moment de leur participation aux services d'autonomisation financière.
Définition des termes clés	Les paiements de dette qui peuvent être comptés comprennent tout type de dette contractée par une personne, comme le prêt automobile, l'hypothèque, le solde de carte de crédit, les factures médicales et les emprunts à la famille ou aux amis sans contrat écrit. L'argent emprunté pour rembourser une dette ne peut pas être compté.
Mesure	Les organismes communautaires peuvent identifier les participants au coaching qui ont des objectifs de réduction de la dette et tenir une fiche de suivi des paiements de dette que ces personnes effectuent en fonction du rapport du participant.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre des programmes de coaching financier pour les personnes qui choisissent la réduction de la dette comme objectif.

Retour en haut ↑



E. Épargne

Contexte

Les économies aident les personnes et les familles à affronter la perte d'emploi, les crises sanitaires et d'autres urgences sans avoir à recourir à des produits financiers risqués ou dispendieux. De bonnes habitudes d'épargne sont donc un élément essentiel de la sécurité financière.

Toutefois, les personnes et les familles à faible revenu ont souvent de la difficulté à simplement joindre les deux bouts, sans parler d'affecter une partie de leur revenu à l'épargne^{40, 41}. Des études indiquent que la majorité des familles canadiennes n'ont pas assez d'économies d'urgence pour payer leurs dépenses quotidiennes si elles étaient privées de leur revenu. Une étude effectuée par la BMO a révélé que 56 % des Canadiens ayant un revenu annuel sous les 50 000 \$ ont moins de 10 000 \$ en réserve de fonds d'urgence⁴².

Les programmes d'autonomisation financière (AF) aident les personnes et les familles à épargner davantage grâce au coaching financier et aux programmes de versement d'équivalence d'épargne. L'objectif de tels programmes est non seulement d'économiser, mais aussi d'adopter de nouveaux comportements et attitudes qui favorisent la stabilité et la sécurité financière au fil du temps⁴³.

Selon une étude menée pour la Banque TD, 37 % des Canadiens ont exprimé qu'ils ont ressenti un niveau moyen ou élevé de volatilité des revenus au cours de la dernière année^{44, 45}. Les programmes d'AF ont élaboré des stratégies pour aider à atténuer l'effet de la volatilité des revenus sur les personnes et les ménages vulnérables, surtout ceux dont l'emploi est instable. Ces programmes favorisent les comportements économiques et ciblent l'étalement du revenu^{46, 47} pour les ménages et les personnes vulnérables au revenu très variable.

La présente section définit deux indicateurs liés à l'épargne dont les organismes communautaires peuvent assurer le suivi :



Montant total des économies réalisées par les participants



Montant total des fonds versés en équivalence par les programmes d'épargne

En savoir plus

Trouvez des ressources et fiches de travail utiles sur l'établissement d'objectifs, la création d'un budget et l'épargne.

**E1****Montant total des économies réalisées par les participants****E2****Montant total des fonds versés en équivalence par les programmes d'épargne**

Type d'indicateur	Résultat
Justification	L'épargne est essentielle pour payer des dépenses inattendues sans avoir recours à des produits financiers risqués ou à une dette insurmontable. Ces indicateurs offrent une mesure monétaire directe de l'effet global des services pour encourager de saines habitudes d'épargne.
Définition opérationnelle	Montant total d'argent qu'une personne dépose dans un compte d'épargne ou un autre compte réservé pour des dépenses futures au moment de sa participation aux services d'autonomisation financière.
Définition des termes clés	<p>Les économies du participant comprennent tous les fonds qu'une personne a mis de côté dans un compte d'épargne ou un autre compte en prévision de dépenses futures. Cet argent peut être économisé pour tout genre de dépense. Le montant des économies peut être déterminé à l'aide des dossiers d'épargne des participants.</p> <p>Les fonds versés en équivalence sont des fonds versés au compte d'épargne d'un participant par un organisme communautaire ou un organisme partenaire. L'organisme devrait assurer le suivi et la consignation des fonds versés en équivalence dans un dossier différent de celui des économies du participant.</p>
Mesure	Les organismes communautaires devraient identifier les participants ayant des objectifs d'épargne et tenir des fiches de suivi du montant des économies et des fonds versés en équivalence (s'il y a lieu) en fonction du rapport ou du dossier de programme du participant. Si un organisme enregistre des fonds versés en équivalence, il devrait en assurer le suivi et la consignation dans un dossier différent de celui des économies du participant.
Programmes ou organismes ciblés	<ul style="list-style-type: none"> • Programmes d'incitation à l'épargne ou centrés sur l'épargne (p. ex. les cercles d'épargne et les comptes de perfectionnement individuel) • Tout organisme ou programme qui offre un coaching financier aux personnes qui choisissent l'épargne comme objectif

Retour en haut ↑



F. Épargne-études

Contexte

L'éducation postsecondaire peut briser le cycle de la pauvreté pour les personnes à faible revenu en leur ouvrant la porte à une carrière offrant un meilleur salaire⁴⁸. Malheureusement, les enfants de familles à faible revenu sont bien moins susceptibles de poursuivre des études postsecondaires que leurs pairs mieux nantis⁴⁹. L'éducation postsecondaire peut être (ou peut paraître) financièrement inatteignable pour les familles à faible revenu⁵⁰.

Le gouvernement canadien a mis en place un mécanisme de financement pour faciliter l'accès à l'éducation postsecondaire pour les familles à revenu modeste. Le Régime enregistré d'épargne-études (REEE) permet à une personne (nommée le souscripteur) d'économiser pour un futur étudiant postsecondaire (le bénéficiaire). En comparaison aux autres types d'épargne, le REEE offre plusieurs avantages :

- **Abri fiscal. L'intérêt accumulé dans un REEE n'est pas imposable jusqu'à ce que les fonds soient retirés aux fins d'éducation, après quoi l'impôt sera faible ou nul.**
- **Bon d'études canadien (BEC). Le gouvernement verse jusqu'à 2000 \$ par bénéficiaire provenant d'une famille à revenu modeste, même si le souscripteur n'a pas versé d'argent.**
- **Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE). Le gouvernement verse 20 % de la cotisation du souscripteur jusqu'à concurrence de 500 \$ par année et 7200 \$ par bénéficiaire.**

La présente section définit deux indicateurs liés à l'épargne-études dont les organismes communautaires peuvent assurer le suivi :



Nombre de fournisseurs de services de première ligne formés en matière de prestations de REEE, BEC et SCEE



Nombre de REEE établis par des participants

Des chercheurs ont découvert que lorsqu'un étudiant dispose de fonds réservés aux études postsecondaires, il est plus susceptible d'obtenir son diplôme d'études secondaires, de poursuivre des études postsecondaires et d'obtenir un diplôme d'études postsecondaires⁵¹. En effet, une expérience effectuée au Nouveau Brunswick promettant des incitatifs financiers aux étudiants obtenant leur diplôme a prouvé cette hypothèse pour les étudiants de tous les niveaux de revenu⁵².

Malgré ces prestations, le REEE est actuellement sous-utilisé par les familles canadiennes à faible revenu; plus de 80 % des enfants admissibles ne reçoivent pas le BEC⁵³. Il est possible que ces familles n'aient pas connaissance du REEE ni du fait qu'elles peuvent mettre sur pied un REEE (et avoir accès au BEC) sans y cotiser ou ne répondent pas à toutes les exigences, comme la possession d'un numéro d'assurance sociale pour le souscripteur et le bénéficiaire⁵⁴. Les agences d'aide sociale peuvent éliminer les obstacles qui empêchent l'accès au REEE et à ses nombreux avantages⁵⁵.

**F1**

Nombre de fournisseurs de services de première ligne formés en matière de prestations de REEE, BEC et SCEE

Type d'indicateur	Activité/produit
Justification	Peu de fournisseurs de services communautaires offrent des renseignements sur le REEE ou en encouragent la souscription. La formation peut conscientiser les fournisseurs de services de première ligne aux avantages et aux options pour qu'ils puissent offrir de l'information exacte aux familles, donnant ultimement lieu à une hausse de participation à ces mécanismes de financement avantageux.
Définition opérationnelle	Compte de chaque fournisseur de services de première ligne ayant obtenu une formation officielle sur les avantages du REEE, du BEC et de la SCEE.
Définition des termes clés	<p>Les fournisseurs de services de première ligne sont des employés ou des bénévoles d'organismes communautaires offrant des services directement aux personnes à faible revenu. Pour les besoins de cet indicateur, ces employés ou bénévoles ne sont pas tenus d'effectuer de tâches centrées sur le coaching ou l'appui financier. Par exemple, les gestionnaires de cas, les infirmières et les conseillers en emploi pourraient tous figurer parmi les personnes ayant obtenu une formation sur les avantages du REEE, du BEC et de la SCEE.</p> <p>La formation officielle est une formation offerte ou animée par un instructeur sous forme d'atelier, de séminaire, de webinaire ou de cours. L'autoformation indépendante ne compte pas. La formation devrait comprendre (au minimum) les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Que sont le REEE, la SCEE et le BEC, et qui y est admissible?• Les avantages d'économiser pour les études d'un enfant et d'avoir accès au BEC et à la SCEE• Taux de participation au BEC dans la collectivité• Raisons courantes pour lesquelles les familles n'ouvrent pas de REEE et comment les fournisseurs de services de première ligne peuvent les aider à surmonter ces obstacles• Le processus d'établissement d'un REEE et de demande pour le BEC• Où les familles peuvent-elles obtenir plus de détails ou de soutien?
Mesure	Les organismes communautaires peuvent assurer le suivi du type de formation offerte et du nombre d'employés et de bénévoles ayant suivi ces formations.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre l'éducation financière.

**F2****Nombre de REEE établis par des participants**

Type d'indicateur	Résultat
Justification	Établir un REEE, même si la cotisation est petite, augmente la chance qu'un enfant poursuive des études postsecondaires et se sorte ultimement de la pauvreté. Cet indicateur mesure le nombre de personnes ayant obtenu de l'aide dans cet important premier pas vers la mobilité ascendante.
Définition opérationnelle	Compte des REEE établis avec l'aide des employés ou bénévoles de l'organisme.
Définition des termes clés	Un REEE est considéré comme établi si le souscripteur signe un contrat de REEE auprès du promoteur, même si le souscripteur n'y verse aucune cotisation.
Mesure	<p>Les organismes communautaires peuvent tenir compte de tous les REEE établis. Les employés et bénévoles devraient aussi tenir compte du nombre de REEE établis par chaque personne en fonction de ses dossiers ou de l'observation directe.</p> <p>En comptant les REEE pour chaque personne, les employés et bénévoles devraient :</p> <ul style="list-style-type: none">• Inclure tout établissement de REEE avec l'aide ou les conseils d'un conseiller, d'un bénévole ou d'un employé du programme.• Compter le REEE de chaque enfant individuellement, même s'ils ont été établis sous forme de REEE familial ou collectif.• Compter les nouveaux REEE même si l'enfant en a déjà un (p. ex. un enfant qui faisait partie d'un REEE collectif et sa famille établit maintenant un REEE individuel pour l'enfant).
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre l'éducation financière.

Retour en haut ↑



G. Services bancaires

Contexte

La banque est essentielle à l'inclusion financière. Elle vous permet de payer vos factures, d'encaisser des chèques, de profiter du dépôt direct, d'économiser de façon sécuritaire, d'obtenir des conseils financiers et d'obtenir du crédit à meilleur prix.

Très peu de Canadiens sont non bancarisés (c'est-à-dire qu'ils n'ont aucun compte à une institution financière officielle). Selon la Banque mondiale, moins de 1 % des citoyens canadiens sont non bancarisés. Toutefois, on considère que jusqu'à 28 % des gens sont sous-bancarisés, c'est-à-dire qu'ils ont un accès limité ou instable aux services financiers traditionnels^{57, 58}. Les personnes à faible revenu sont les plus susceptibles d'être sous-bancarisées^{59, 60}.

Voici des raisons pour lesquelles une personne pourrait éviter les banques^{61, 62, 63, 64} :

- **Le coût :** Les frais associés au compte-chèques peuvent être prohibitifs.
- **L'inaccessibilité :** Les heures d'ouverture des banques ne concordent peut-être pas avec l'horaire de ces personnes, ou leur emplacement peut être difficile d'accès.
- **Les exigences d'identification :** Ces personnes n'ont peut-être pas tous les documents requis pour ouvrir un compte de banque.
- **Le manque de connaissances :** Ces personnes ont peut-être de la difficulté à comprendre ou à choisir des produits bancaires ou à comprendre la terminologie bancaire.
- **Le manque de confiance aux institutions :** Ces personnes peuvent s'inquiéter de la sécurité de leur argent ou du respect de leur vie privée. Elles pourraient aussi croire que les conseils offerts par la banque sont inappropriés ou nuisibles à leurs intérêts.

La présente section définit deux indicateurs liés aux services bancaires dont les organismes communautaires peuvent assurer le suivi :



Nombre de participants non bancarisés qui ont ouvert un compte de banque



Nombre de participants qui ont établi le dépôt direct

- **Le malaise :** Ces personnes peuvent se sentir intimidées ou mal à l'aise, ou avoir l'impression que la banque ne leur convient pas.
- **Mauvais antécédents bancaires :** Ces personnes pourraient être réticentes à ouvrir un compte de banque en raison de leurs erreurs passées.
- **Peur de la possibilité de saisie-arrêt :** Ces personnes peuvent avoir peur qu'un tiers, tel qu'un créancier, obtienne l'accès à l'argent de leurs comptes.

Sans accès aux services bancaires, les gens sont plus susceptibles d'avoir recours à des services financiers marginaux⁶⁵, comme les services d'encaissement de chèques et les prêteurs sur salaire, qui ne sont pas toujours réglementés et qui facturent souvent des frais très élevés⁶⁶. Les programmes communautaires peuvent aider ces personnes à surmonter les obstacles qui bloquent l'accès aux services bancaires.



Leçons tirées du projet des Champions nationaux de l'AF

Les Champions nationaux de l'AF utilisent deux mesures bancaires de base (nombre de participants non bancarisés qui ont ouvert un compte de banque et nombre de participants qui ont établi le dépôt direct) comme indicateurs d'inclusion financière. D'autres initiatives, comme l'initiative **Bank On** du fonds Cities for Financial Empowerment aux États-Unis, utilisent ces mesures comme indicateurs de réduction des coûts bancaires⁶⁷.

De façon générale, les Champions nationaux de l'AF ont constaté que presque tous leurs clients à faible revenu avaient déjà un compte de banque. Toutefois, certains Champions nationaux de l'AF relèvent en effet un grand nombre de personnes non bancarisées. Par exemple, SEED Winnipeg a remarqué que de nombreux participants à son programme Access to Benefits (A to B) ne sont pas bancarisés et ont besoin d'aide pour ouvrir un compte de banque. Par conséquent, selon le besoin du client, le programme peut l'orienter vers une institution financière partenaire et offrir du soutien individuel pour l'ouverture d'un compte de banque pour compléter les activités principales du programme aidant les gens à obtenir des prestations (obtention d'une pièce d'identité et production de déclarations de revenus).

Dans le même ordre d'idées, l'expérience des Champions nationaux de l'AF suggère que très peu de personnes n'étant pas déjà inscrites au dépôt direct souhaitent le faire. Bon nombre des obstacles susmentionnés entrent en jeu, rendant les participants peu disposés à s'inscrire. Une intervention s'est toutefois avérée efficace pour encourager l'inscription au dépôt direct parmi les personnes les plus réticentes : le soutien individuel pour l'inscription aux comptoirs d'impôt gratuits organisés par les Champions nationaux de l'AF et leurs organismes partenaires. La majorité des prestations fédérales, provinciales et municipales sont accessibles grâce à la déclaration de revenus et peuvent être déposées de façon simple et rapide dans le compte de banque d'une personne si celle-ci est inscrite au dépôt direct. Les spécialistes en déclarations de revenus et les autres employés du comptoir d'impôt profitent de cette occasion pour inscrire les participants au dépôt direct.

En savoir plus

Découvrez l'avis des consommateurs et des prêteurs sur l'équité, l'accès, la crédibilité, etc.



G1

Nombre de participants non bancarisés qui ont ouvert un compte de banque

Type d'indicateur	Résultat
Justification	Pour prendre part à des activités financières essentielles, il faut avoir un compte de banque. Les organismes au service des populations les moins bancarisées trouveront peut-être que cette mesure est un bon indicateur de leurs efforts pour faire augmenter l'inclusion financière.
Définition opérationnelle	Compte des personnes non bancarisées qui ont ouvert un compte-chèques ou un compte d'épargne dans une institution financière réglementée et assurée (banque, banque à rayonnement local, coopérative de crédit ou caisse populaire).
Définition des termes clés	<p>Personne non bancarisée : une personne qui n'a pas de compte de banque actif (chèques ou épargne) dans une institution financière réglementée et assurée. Les participants non bancarisés peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none">• Des personnes dont les comptes de banque sont devenus inactifs (selon la définition de leur banque — généralement après un an ou deux d'inactivité) et qui ne peuvent pas les réactiver.• Des personnes qui ont abandonné leurs comptes de banque et qui n'ont pas effectué d'opérations bancaires auprès d'une institution financière réglementée et assurée depuis au moins trois mois. <p>Les comptes de banque temporaires ouverts dans le cadre d'un programme ou d'un cours ne sont pas considérés comme des comptes de banque actifs lors de la détermination de la situation bancaire d'un participant.</p> <p>Les participants qui utilisent activement un compte de banque inapproprié à leurs besoins ne sont pas considérés comme non bancarisés.</p>
Mesure	Les organismes communautaires peuvent identifier les personnes non bancarisées et tenir des fiches de suivi pour l'ouverture de nouveaux comptes en fonction de leurs dossiers personnels ou de l'observation directe.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre l'éducation financière.



G2

Nombre de participants qui ont établi le dépôt direct

Type d'indicateur	Résultat
Justification	Le dépôt direct est un important avantage de l'obtention d'un compte de banque. Il aide les gens à éviter les frais d'encaissement de chèques, à réduire les visites à la banque, à éliminer le risque de perte des chèques et à accélérer le transfert d'argent. On constate aussi qu'il améliore la gestion financière et augmente l'épargne donnant lieu à une meilleure stabilité financière. Cet indicateur est une mesure directe de l'effort pour encourager les personnes à faible revenu à profiter de ces avantages.
Définition opérationnelle	Compte des personnes qui ajoutent le dépôt direct à leur compte de banque d'au moins une source de revenus (p. ex. la paie, les prestations gouvernementales ou le remboursement d'impôt).
Définition des termes clés	<p>Les participants qui s'inscrivent au dépôt direct peuvent être :</p> <ul style="list-style-type: none">• Des personnes qui ajoutent le dépôt direct à un compte dans une institution financière réglementée et assurée.• Des personnes qui se sont inscrites à un dépôt direct avec l'aide d'un conseiller, d'un bénévole ou d'un employé d'un programme. <p>Les participants qui se servent déjà du dépôt direct peuvent être comptés s'ils ont obtenu de l'aide à ajouter au moins un nouveau dépôt direct (p. ex. si le participant est inscrit au dépôt direct pour sa paie, il peut être compté lorsqu'il s'inscrit au dépôt direct pour ses impôts ou ses prestations). Toutefois, chaque participant ne peut être compté qu'une fois, même s'il reçoit de l'aide à s'inscrire à deux dépôts directs ou plus.</p> <p>L'établissement de prélèvements ou de paiements de factures automatiques n'est pas compté pour cet indicateur.</p>
Mesure	Les organismes communautaires peuvent identifier et assurer le suivi des participants qui s'inscrivent au dépôt direct en fonction de leurs rapports personnels ou de l'observation directe.
Programmes ou organismes ciblés	Tout organisme ou programme qui offre des services d'encadrement financier, d'aide à l'accès à des prestations ou à la production de déclarations de revenus.



Annexe A : Approfondir nos connaissances

Pour en savoir plus sur les sujets d'AF abordés dans le présent guide, visitez le [Learning Hub](#) de Prospérité Canada pour consulter des ressources supplémentaires :

[Gestion de la dette](#)

[Outils de coaching financier](#)

[Ressources pour les animateurs d'éducation financière \(anglais seulement\)](#)

[Gérer votre argent](#)

[Trousse de production de déclaration de revenus](#)

[Encourager l'épargne](#)





Annexe B :

La création des indicateurs

Les indicateurs de rendement clés (IRC) des programmes d'autonomisation financière (AF) ont été définis en 2017 par un groupe de travail composé de représentants de Prospérité Canada et des organismes Champions nationaux de l'autonomisation financière (AF), avec l'aide de Cathexis Consulting. Prospérité Canada et les Champions nationaux de l'AF ont préparé ces IRC afin d'assurer le suivi et l'évaluation du rendement de projets.

Le plan d'élaboration de ces IRC tenait compte du défi d'offrir les mêmes indicateurs à plusieurs organismes. La collecte d'information semblable auprès d'organismes différents les uns des autres peut devenir compliquée. Par conséquent, les IRC devaient être clairement définis et exprimer une compréhension commune des activités, participants, fournisseurs de services et résultats de l'AF.

Les principes suivants ont guidé le processus d'élaboration des indicateurs :

- **Pertinence** : Les indicateurs devraient être liés au travail d'AF que font les organismes ainsi qu'aux résultats qu'ils souhaitent obtenir.
- **Validité** : Il doit y avoir des moyens valides de mesurer les structures principales — des moyens fiables qui sont libres de partialité et de subjectivité afin d'obtenir une véritable mesure et dont la validité est apparente aux yeux des clients et des intervenants.
- **Convenance** : Les mesures devraient être convenables pour la clientèle (adaptées à la culture, respectueuses, claires et pertinentes).
- **Faisabilité** : Les Champions nationaux de l'AF et les autres organismes participants devraient pouvoir rassembler les données requises (c'est-à-dire à un coût minime, dans des délais raisonnables, avec un processus de collecte d'information simple et conforme aux processus actuels).
- **Sensibilité au changement** : Au besoin, les mesures devraient être assez précises pour mesurer les changements anticipés dans une période donnée.
- **Usage élargi** : Une attention spéciale a été accordée aux mesures qu'utilisent déjà les organismes du Canada et d'ailleurs.

Voici les étapes du processus d'élaboration des IRC :

1. Examen de la documentation pour déterminer quelles mesures utilisaient les organismes d'AF et autres et pour déterminer ce dont il fallait tenir compte dans le cadre de l'élaboration des mesures.
2. Consultations avec chaque organisme Champion national de l'AF pour se renseigner sur leurs services d'AF, leur clientèle et leurs processus et outils établis pour la collecte de données.
3. Élaboration de définitions préliminaires pour chaque indicateur.
4. Rétroaction écrite sur les définitions préliminaires de la part des membres de groupes de travail, fournie après avoir consulté d'autres membres de l'organisme.
5. Rencontres pour étudier la rétroaction et en discuter dans le but d'établir des définitions des IRC fondées sur des données probantes et pouvant susciter l'approbation de tous les partenaires.
6. Révision et examen final des définitions des IRC.



Retour en haut ↑



Annexe C : Glossaire

Terme	Définition
activité	Action entreprise par un organisme dans le but d'obtenir les résultats souhaités.
autonomisation financière	Efforts de réduction de la pauvreté destinés à favoriser une meilleure inclusion des personnes à faible revenu dans le système financier.
bénévole du service de production de déclarations de revenus	Personne qui : <ul style="list-style-type: none">• A reçu l'approbation d'un programme communautaire d'impôt sur le revenu pour offrir des services gratuits de production de déclarations de revenus aux personnes à faible revenu dont la situation fiscale est simple;• A suivi (au minimum) la séance de formation obligatoire de l'ARC ou une formation équivalente;• A aidé au moins un participant à produire sa déclaration de revenus ou contribué à la coordination du comptoir d'impôt (p. ex. accueil, contrôle, gestion du calendrier).
bien-être financier	Sentiment de satisfaction et d'optimisme lié à sa situation financière.
Bon d'études canadien	Contribution gouvernementale maximale de 2000 \$ au REEE d'une personne provenant d'une famille à revenu modeste.

Glossaire

Terme	Définition
capacité financière	La combinaison des connaissances, des compétences et de l'attitude d'une personne lui permettant de prendre des décisions éclairées et efficaces sur l'usage et la gestion de l'argent.
coaching financier	Séances individuelles entre un participant et un fournisseur de services de première ligne qualifié dans le cadre desquelles l'accent est placé sur un plan d'action financier personnel.
comptoir d'impôt	Offerts par certains organismes communautaires, les comptoirs d'impôt à but non lucratif fournissent une option accessible aux personnes et aux familles pour produire leur déclaration de revenus, obtenir des conseils fiscaux pertinents et avoir accès à d'importants remboursements et prestations. Ces services sont assurés par des bénévoles et des employés très qualifiés.
conseiller financier	Fournisseur de services de première ligne qualifié qui offre des séances d'encadrement individuel aux personnes à faible revenu.
crédit d'impôt non remboursable	Offre une réduction du revenu imposable d'une personne afin de réduire l'impôt qu'elle doit payer.
demandes soumises	Une demande est considérée comme soumise une fois qu'elle est remplie, signée (s'il y a lieu) et envoyée (par courriel ou par la poste) ou remise en mains propres (p. ex. à un comptoir du gouvernement).
dépôt direct	Dépôt de fonds (p. ex. un chèque de paie ou un remboursement d'impôt) directement dans le compte de banque d'une personne au lieu de la remise d'un chèque physique.

Glossaire

Terme	Définition
dette non garantie	Dette qui n'a rien en garantie (un bien que le prêteur peut saisir si l'emprunteur ne paie pas). Cette dette comprend le solde de carte de crédit, le prêt sur salaire, la marge de crédit et les factures médicales impayées.
économies du participant	Tous les fonds qu'un participant a mis de côté pour l'avenir, qu'ils se situent dans un compte de banque, sous un matelas, dans un compte prépayé ou qu'ils aient été investis (p. ex. dans un REEE, un CELI ou un REER). L'argent économisé peut servir à n'importe quelle fin.
équivalence d'épargne	Fonds versés dans le compte d'épargne d'une personne par un organisme communautaire ou un organisme partenaire. L'organisme devrait assurer le suivi et la consignation des fonds versés en équivalence dans un dossier différent de celui des économies du participant.
étalement du revenu	Réduction à long terme de la volatilité du revenu afin d'éliminer le besoin d'emprunter de sources douteuses.
fondé sur l'étude du revenu	Une prestation est fondée sur l'étude du revenu si elle est uniquement offerte aux personnes dont le revenu n'atteint pas un certain seuil. Le montant de la prestation peut être indexé en fonction du revenu.
fournisseurs de services de première ligne	Les fournisseurs de services de première ligne sont des employés ou des bénévoles d'organismes communautaires qui fournissent des services directement aux personnes à faible revenu.
inactif	Après une période d'inactivité, un compte de banque est considéré comme inactif. Dans les grandes institutions financières canadiennes, les comptes deviennent habituellement inactifs après un an ou deux d'inactivité.

Glossaire

Terme	Définition
non bancarisé	Personne qui ne possède pas de compte de banque dans une institution financière officielle.
note de capacité financière	Note d'une personne sur une mesure validée de capacité financière ou de compétences en gestion financière.
organisme communautaire	Entité, publique ou privée, dont la mission inclut le service aux populations à faible revenu et dont les activités comprennent la prestation de services d'autonomisation financière.
participant	Personne qui prend part à un programme d'AF.
plan d'action financier	Un plan d'action financier précise les objectifs financiers d'une personne et est élaboré avec un conseiller financier. Il comprend au moins un objectif financier choisi par le client (p. ex. le logement stable, l'obtention de soutien du revenu, le prochain paiement de loyer) et les mesures précises qu'il prendra pour atteindre cet objectif. Le plan d'action financier n'est pas nécessairement mis à l'écrit, mais le client et le conseiller comprennent tous deux l'objectif ou les objectifs et les mesures à prendre.
prestation	Transfert de fonds du gouvernement que reçoit une personne ou une famille même si elle n'a pas besoin de payer d'impôt sur le revenu. Les prestations incluent les crédits d'impôt remboursables, mais pas les crédits d'impôt non remboursables (à l'exception du crédit d'impôt pour personnes handicapées).
prestations réclamées	Prestations gouvernementales fondées sur l'étude du revenu pour lesquelles une personne est soit automatiquement admissible simplement parce qu'elle a produit une déclaration de revenus, ou pour lesquelles elle a rempli une demande distincte.

Glossaire

Terme	Définition
prestations reçues	Prestations gouvernementales fondées sur l'étude du revenu qui sont envoyées automatiquement à la suite d'une déclaration de revenus.
produit	Nombre de fois qu'une activité a été offerte par un organisme ou un programme.
promoteur	Fournisseur de REER, comme une banque.
ratio d'endettement	Montant de dette pour chaque dollar en revenu annuel.
ratio du service de la dette	Proportion des paiements de dette requis par rapport au revenu disponible.
Régime enregistré d'épargne-études (REEE)	Mécanisme financier créé par le gouvernement canadien pour encourager les gens à faire des économies pour l'éducation postsecondaire. Le REEE offre des avantages fiscaux et ouvre la porte à des contributions gouvernementales et au versement d'équivalences.
résultat	Effet escompté d'un organisme ou d'un programme sur les participants qu'il sert.
séance d'éducation financière	Classe ou atelier de groupe offert par un animateur formé dont l'objectif est d'améliorer les connaissances, les compétences et la confiance des participants sur un volet de l'autonomisation financière. L'éducation financière peut être incorporée à l'enseignement d'autres sujets, comme un atelier sur le logement stable qui inclut un module sur l'épargne, le crédit et l'endettement. La portion d'éducation financière du cours devrait prendre au moins une heure.
sous-bancarisé	Personne qui a un accès limité ou instable aux services financiers traditionnels.

Glossaire

Terme	Définition
souscripteur	Personne qui ouvre un REEE en vue d'économiser pour l'éducation postsecondaire d'un enfant.
stress financier perçu	Perception qu'a une personne du caractère imprévisible, incontrôlable ou accablant de ses finances ou de sa vie en général en raison de ses finances.
volatilité des revenus	Décrit une condition dans laquelle un revenu est inconstant (n'est pas reçu de façon régulière et prévisible), instable (le montant peut varier à chaque paie) et erratique d'un mois à l'autre.



Annexe D : Liste des abrégations

ACE	Allocation canadienne pour enfants	PCBMI	Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt
ACEF	Association coopérative d'économie familiale	PFW	Personal Finance Well-Being Scale
ACT	Allocation canadienne pour les travailleurs	PPIRPC	Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada
AF	Autonomisation financière	PUGE	Prestation universelle pour la garde d'enfants
ARC	Agence du revenu du Canada	REEE	Régime enregistré d'épargne-études
BEC	Bon d'études canadien	SCEE	Subvention canadienne pour l'épargne-études
CAF	Champion d'autonomisation financière	SRG	Supplément de revenu garanti
CFE	Cities for Financial Empowerment	TPS	Taxe sur les produits et services
CFPB	Consumer Financial Protection Bureau	TVH	Taxe de vente harmonisée
IRC	Indicateur de rendement clé		



Références

Millions of Canadians impacted by income volatility. TD, 2017.

<https://www.ipsos.com/en-ca/news-polls/millions-canadians-impacted-income-volatility-td>

Agence de la consommation en matière financière du Canada. Document d'information : Changement de comportement soutenu grâce à l'éducation financière : une étude longitudinale sur les comportements de budgétisation au moyen d'une technologie mobile. 2018. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/financiere-education-budgetisation-longitudinale.html>

Agence de la consommation en matière financière du Canada. Gérer son argent et planifier pour l'avenir : principales constatations de l'Enquête canadienne sur les capacités financières de 2014. 2015. <https://www.canada.ca/content/dam/canada/financial-consumer-agency/migration/eng/resources/researchsurveys/documents/managing-money-key-findings.pdf>

Agence de la consommation en matière financière du Canada. Prêts sur salaire : tendances du marché. Ottawa, 2016. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/prets-salaire-tendances-marche.html>

Agence de la consommation en matière financière du Canada. Rapport d'avancement : Plan national de recherche du Canada sur la littératie financière 2016-2018. 2018. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/rapport-davancement-plan-national-recherche-2016-2018.html>

Agence du revenu du Canada. Dépôt direct — Agence du revenu du Canada. Ottawa : gouvernement du Canada, 2019. <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/a-propos-agence-revenu-canada-arc/depot-direct.html>

Alexander, Craig et Paul Jacobson. Mortgaged to the hilt: Risks from the distribution of household mortgage debt. C.D. Howe Institute Commentary No. 441, 2015. https://www.cdhowe.org/sites/default/files/attachments/research_papers/mixed/Commentary_441_o.pdf

Andersen, Virginia, Sarah Austin, Joel Doucette, Ann Drazkowski et Scott Wood. Addressing income volatility of low income populations. University of Wisconsin–Madison, 2015. <https://www.lafollette.wisc.edu/images/publications/workshops/2015-income.pdf>

Asset Funders Network. Financial coaching: An asset building strategy. 2014. <https://assetfunders.org/resource/financial-coaching-asset-building-strategy/>

Association canadienne de la paie. Sondage de recherche 2018 de la SNP auprès des employés, Communiqué de presse national des résultats. 2018. <https://paie.ca/FRPDF/SNP/2018/Survey/NPW-2018-Employee-Media-Deck-FR-FINAL.aspx>

Bajwa, Uttam. Accessing income boosting benefits through tax filing. Prospérité Canada, 2015. <http://prospercanada.org/getattachment/ea6b571e-861e-4977-95cd-ba799bfbf12d/Accessing-Income-Boosting-Benefits-through-Tax-Fil.aspx>

Bajwa, Uttam. Income tax filing and benefits take-up: Challenges and opportunities for Canadians living on low incomes. Prospérité Canada, 2019. <http://prospercanada.org/getattachment/boa3599b-1b10-4580-bd2f-9887f5165edb/Income-tax-filing-and-benefits-take-up.aspx>

BMO. Selon un rapport de BMO, les fonds d'urgence sont en hausse de 18 pour cent par rapport à 2014; le quart des répondants vit d'un chèque de paie à l'autre. 2015. <https://nouvelles.bmo.com/2015-09-01-Selon-un-rapport-de-BMO-les-fonds-durgence-sont-en-hausse-de-18-pour-cent-par-rapport-a-2014-le-quart-des-repondants-vit-dun-cheque-de-paie-a-lautre,1>

Buckland, Jerry and Xiao-Yuan Dong. Banking on the margin in Canada. *Economic Development Quarterly* 22, no. 3 (2008) : 252–263.

Buckland, Jerry. Passing the buck? Examining Canadian banks' approaches to financial exclusion. Institute of Urban Studies, Université de Winnipeg, Research and Working Paper no. 49, 2011. http://winnspace.uwinnipeg.ca/bitstream/handle/10680/411/Buckland_Passing_Buck.pdf

Bureau du directeur parlementaire du budget. Endettement et vulnérabilité financière des ménages. 2016. https://www.pbo-dpb.gc.ca/web/default/files/Documents/Reports/2017/HH%20Vulnerability/HH_Vulnerability_FR.pdf

Centre canadien pour l'éducation financière. Highlights of the case for financial literacy: Assessing the effects of financial literacy interventions for low income and vulnerable groups in Canada. 2012. <http://prospercanada.org/getattachment/754d04fa-d170-4cc2-a3d1-7007176c708f/The-Case-for-Financial-Literacy-Report-Highlights.aspx>

Center for Financial Services Innovation. Eight ways to measure financial health. 2018. https://s3.amazonaws.com/cfsi-innovation-files-2018/wp-content/uploads/2016/05/09212818/Consumer-FinHealth-Metrics-FINAL_May.pdf

CFE Fund. Financial Institution Benefits of Bank On national Account Standards Certification. 2018. <http://cfefund.org/wp-content/uploads/2018/07/Bank-On-Benefits-of-Certification-Handout-May-2018.pdf>

Cohen, Nicki, Katy Davis, Piyush Tantia, Josh Wright, Chaitra Chandrasekhar et Tim Spence. Reimagining financial inclusion. Oliver Wyman et Ideas42, 2015. <https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/global/en/2015/nov/Reimagining-Financial-Inclusion-Final.pdf>

Consumer Financial Protection Bureau. Find out your financial well-being. 2019. <https://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/financial-well-being/>

Corporation for Enterprise Development. About financial capability services. 2015. https://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/financial_capability_services_o.pdf

Corporation for Enterprise Development. All families can save for the future. 2014. <https://prosperitynow.org/blog/all-families-can-save-future>

Corporation for Enterprise Development. Building economic security in America's cities: New municipal strategies for asset building and financial empowerment. 2011. <https://prosperitynow.org/files/resources/BuildingEconomicSecurityInAmericasCities.pdf>

Corporation for Enterprise Development. What does it mean to be financially capable? 2015. <https://prosperitynow.org/blog/what-does-it-mean-be-financially-capable>

Davis, Christopher G. et Janet Mantler. The consequences of financial stress for individuals, families, and society. Doyle Salewski Inc, 2004. https://ettrics.cdn.prismic.io/ettrics%2Fdf489816-b354-4b48-b3defa2aebd5c70c_carleton+report+-+financial+distress.pdf

Drummond, Don. How are we doing on social policy? Is the recession paralyzing or transformative? TD Economics: Special Report, 2009. <https://www.td.com/document/PDF/economics/special/td-economics-special-ddo809-speech.pdf>

EKOS Research Associates. Recherche d'opinion publique sur l'Initiative de dépôt direct. Ottawa : TPSGC, 2017. https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/public_services_procurement_canada/2017/079-16-f-rapport.pdf

EKOS Research Associates. Un examen des obstacles à la poursuite des EPS et des solutions pour les surmonter. Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) et Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire. 2009. <https://www.cmec.ca/Publications/Lists/Publications/Attachments/196/EKOS-FINAL-16-03-09-An-exam-of-barriers-FR.pdf>

Federal Deposit Insurance Corporation. FDIC Model Safe Accounts Template. 2012. <https://www.fdic.gov/consumers/template/template.pdf>

Groupe de la Banque mondiale. Global Financial Inclusion Database. Washington, D.C., 2017. <https://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=1228>

IPSOS. La volatilité des revenus touche des millions de Canadiens. TD, 2017. <http://td.fr.mediaroom.com/communiqués?item=135783>

Lienhardt, Hallie. Financial Coaching Census 2016. Asset Funders Network, 2017. <https://fyi.extension.wisc.edu/financialcoaching/files/2017/06/AFN-Financial-Census2016-WEB-2.pdf>

Manuvie. Résultats de l'indice Manuvie 2016 sur le bien-être financier : Comment le bien-être financier de vos employés se reflète-t-il sur votre entreprise? (2015). <https://www.manuvie.ca/content/dam/consumer-portal/documents/fr/other/CS5156.pdf>

Maytree. Policy in Focus: RESPs: Untapped education supports for low-income students. Numéro 14. 2010. <https://maytree.com/wp-content/uploads/MaytreePolicyInFocusIssue14.pdf>

Microfinance Opportunities. Financial Capability Index: A toolkit for use. s.d. <https://microfinanceopportunities.org/fci-portal/FinancialCapabilityIndexToolkit.pdf>

Mintel. Canada's financial crisis drives unbanked consumers to alternative financial providers. 2016. <https://www.mintel.com/press-centre/financial-services/canadas-financial-crisis-drives-unbanked-consumers-to-alternative-financial-providers>

Mulholland, Elizabeth. Filing taxes brings major benefits to people on low incomes. Blogue de Maytree, 2017. <https://maytree.com/stories/filing-taxes-brings-major-benefits-people-low-incomes/>

Ostojic, Sasha. Quantifying financial security: Financial Capability Scale and Financial Well-Being Scale. The Financial Clinic, 2016. <https://medium.com/@financialclinic/quantifying-financial-security-financial-capability-scale-and-financial-well-being-scale-9ba52b641cd1>

Parkin, Andrew. Family savings for post-secondary education. The OMEGA Foundation, 2016. <http://www.theomegafoundation.ca/documents/Family-Savings-for-Post-Secondary-Education.pdf>

Parkin, Andrew. Policies designed to get kids into post-secondary education need to focus on early intervention, including early access to savings. Policy Options, 2015. <http://policyoptions.irpp.org/magazines/october-2016/a-million-canadian-kids-missing-out-on-free-education-money/>

Paychex. Benefits of direct deposit to employers and employees. 2018. <https://www.paychex.com/articles/payroll-taxes/benefits-of-direct-deposit-to-employees-and-employers>

Pew Health Group. Unbanked by choice. 2010. http://www.pewtrusts.org/~media/legacy/uploadedfiles/phg/supporting_items/pew2ounbanked2oreportfinalpdf.pdf

Poloz, Stephen S. L'économie canadienne et la dette des ménages : quelle est l'ampleur du problème? Banque du Canada, 2018. https://www.banqueducanada.ca/2018/05/economie-canadienne-dette-menages-ampleur-probleme/?_ga=2.163098041.408409741.1585321926-2063224754.1585321926

Prawitz, Aimee D., E. Thomas Garman, Benoit Sorhaindo, Barbara O'Neill, Jinhee Kim, et Patricia Drentea. The Incharge Financial Distress/Financial Well-Being Scale: Establishing Validity and Reliability. Dans les délibérations de l'Association for Financial Counseling and Planning Education Conference, p. 77-89. 2006.

Prospérité Canada. Financial literacy and people living on low incomes. 2015. <http://prospercanada.org/getattachment/ace18204-262c-4680-bb1e-8135b78e3dba/Financial-Literacy-and-People-Living-on-Low-Income.aspx>

Prospérité Canada. Personal financial literacy quiz. s.d. <http://prospercanada.org/getattachment/64dob6cd-fdd6-42d1-95c5-7bcbcd72a050/Personal-Financial-Literacy-Quiz.aspx>

Prosperity Now. Building financial capability: A planning guide for integrated services. 2014. https://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/afi_resource_guide_building_financial_capability.pdf

RBC. The cost of credentials: The shifting burden of post-secondary tuition in Canada. 2018. http://www.rbc.com/economics/economic-reports/pdf/other-reports/Tuition_June2018.pdf

Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Évaluation des mesures de participation et de sensibilisation au Supplément de revenu garanti. 2010. https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/migration/documents/fra/publications/evaluations/revenu/2010/sp-950-05-10_fra.pdf

Richardson, Thomas, Peter Elliott, et Ron Roberts. The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review* 33, no. 8 (2013) : p. 1148-1162.

Société canadienne d'hypothèques et de logement. Le ratio d'endettement des ménages frôle un niveau record 2018. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/housing-observer-online/2018-housing-observer/household-debt-income-ratio-near-record-high>

SSQ Assurance. Finances et santé psychologique. 2016. https://ssq.ca/sites/default/files/archives/ac/Chroniques_sante/FinancesPsychologicalHealth-ReferenceSSQ.pdf

Statistique Canada. Comptes économiques du secteur des ménages répartis pour le revenu, la consommation, l'épargne et le patrimoine des ménages canadiens, 2018. 2019. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/190327/dq190327b-fra.htm>

Statistique Canada. La scolarité est-elle payante? Une comparaison des gains selon le niveau de scolarité au Canada et dans ses provinces et ses territoires. 2017. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/as-sa/98-200-x/2016024/98-200-x2016024-fra.cfm>

TD. Omniprésent et profond : Impact de la volatilité des revenus sur les Canadiens. 2017. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-05/7645-fr%20report.pdf>

Theodos, Brett, Margaret Simms, Mark Treskon, Christina Plerhoples Stacy, Rachel Brash, Dina Emam, Rebecca Daniels, et Juan Collazos. An evaluation of the impacts and implementation approaches of financial coaching programs. The Urban Institute, 2015. <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/71806/2000448-An-Evaluation-of-the-Impacts-and-Implementation-Approaches-of-Financial-Coaching-Programs.pdf>

United States Department of the Treasury. Amended Charter: President's Advisory Council on Financial Capability. Washington, DC : Department of the Treasury, 2010. <https://www.treasury.gov/resource-center/financial-education/Documents/PACFC%202010%20Amended%20Charter.pdf>

Varatharasan, Nirupa et Ayesha Umme-Jihad. Tax time insights: Experiences of people living on low income in Canada. Prospérité Canada, 2019. <http://prospercanada.org/getattachment/989bdcfd-55d0-42e2-a75b-f55eb66378bf/Tax-time-insights.aspx>

Wharton Public Policy Initiative. Financial exclusion: Why it is more expensive to be poor. 2017. <https://publicpolicy.wharton.upenn.edu/live/news/1895-financial-exclusion-why-it-is-more-expensive-to-be>



Notes

¹ Consumer Financial Protection Bureau. Find out your financial well-being. 2019. <https://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/financial-well-being/>

² Prospérité Canada. Personal financial literacy quiz. s.d. <http://prospercanada.org/getattachment/64dob6cd-fdd6-42d1-95c5-7bcbcd72a050/Personal-Financial-Literacy-Quiz.aspx>

³ Prospérité Canada. Personal financial literacy quiz. s.d. <http://prospercanada.org/getattachment/64dob6cd-fdd6-42d1-95c5-7bcbcd72a050/Personal-Financial-Literacy-Quiz.aspx>

⁴ Prawitz, Aimee D., E. Thomas Garman, Benoit Sorhaindo, Barbara O'Neill, Jinhee Kim, et Patricia Drentea. The incharge financial distress/financial well-being scale: Establishing validity and reliability. (Dans les délibérations de l'Association for Financial Counseling and Planning Education Conference, 2006. p. 77-89.

⁵ SSQ Assurance. Finances et santé psychologique. 2016. https://ssq.ca/sites/default/files/archives/ac/Chroniques_sante/FinancesPsychologicalHealth-ReferenceSSQ.pdf

⁶ Richardson, Thomas, Peter Elliott, et Ron Roberts. The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: A systematic review and meta-analysis. *Clinical Psychology Review* 33, no. 8 (2013) : p. 1148-1162.

⁷ SSQ Assurance. Finances et santé psychologique.

⁸ Richardson et autres. The relationship between personal unsecured debt and mental and physical health: A systematic review and meta-analysis.

⁹ Davis, Christopher G., et Janet Mantler. The Consequences of Financial Stress for Individuals, Families, and Society. Doyle Salewski Inc, 2004. https://ettrics.cdn.prismic.io/ettrics%2Fdf489816-b354-4b48-b3de-fazaebd5c70c_carleton+report+-+financial+distress.pdf

¹⁰ Manuvie. Résultats de l'indice Manuvie 2016 sur le bien-être financier : Comment le bien-être financier de vos employés se reflète-t-il sur votre entreprise? 2015. <https://www.manuvie.ca/content/dam/consumer-portal/documents/fr/other/CS5156.pdf>

¹¹ Prosperity Now. Building financial capability: A planning guide for integrated services 2014. https://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/afi_resource_guide_building_financial_capability.pdf

¹² Centre canadien pour l'éducation financière. Highlights of the case for financial literacy: Assessing the effects of financial literacy interventions for low income and vulnerable groups in Canada. 2012. <http://prospercanada.org/getattachment/754do4fa-d170-4cc2-a3d1-7007176c708f/The-Case-for-Financial-Literacy-Report-Highlights.aspx>

¹³ The Asset Funders Network. Financial coaching: An asset building strategy. 2014. <https://assetfunders.org/resource/financial-coaching-asset-building-strategy/>

¹⁴ Theodos, Brett, Margaret Simms, Mark Treskon, Christina Plerhoples Stacy, Rachel Brash, Dina Emam, Rebecca Daniels et Juan Collazos. An evaluation of the impacts and implementation approaches of financial coaching programs. The Urban Institute, 2015. <https://www.urban.org/sites/default/files/publication/71806/2000448-An-Evaluation-of-the-Impacts-and-Implementation-Approaches-of-Financial-Coaching-Programs.pdf>

- ¹⁵ Prawitz.
- ¹⁶ Bajwa, Uttam. Accessing Income Boosting Benefits Through Tax Filing. Prosper Canada, 2015. <http://prospercanada.org/getattachment/ea6b571e-861e-4977-95cd-ba799bfbf12d/Accessing-Income-Boosting-Benefits-through-Tax-Fil.aspx>
- ¹⁷ Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Évaluation des mesures de participation et de sensibilisation au Supplément de revenu garanti. 2010. https://www.canada.ca/content/dam/esdc-edsc/migration/documents/fra/publications/evaluations/revenu/2010/sp-950-05-10_fra.pdf
- ¹⁸ Citation d'Elizabeth Mulholland. Filing taxes brings major benefits to people on low incomes. Blogue de Maytree, 2017. <https://maytree.com/stories/filing-taxes-brings-major-benefits-people-low-incomes/>
- ¹⁹ Bajwa, Uttam. Income tax filing and benefits take-up: Challenges and opportunities for Canadians living on low incomes. Prospérité Canada, 2019. <http://prospercanada.org/getattachment/boa3599b-1b10-4580-bd2f-9887f5165edb/Income-tax-filing-and-benefits-take-up.aspx>
- ²⁰ Varatharasan, Nirupa et Ayesha Umme-Jihad. Tax time insights: Experiences of people living on low income in Canada. prospérité Canada, 2019. <http://prospercanada.org/getattachment/989bdcfd-55do-42e2-a75b-f55eb66378bf/Tax-time-insights.aspx>
- ²¹ Poloz, Stephen S. L'économie canadienne et la dette des ménages : quelle est l'ampleur du problème? Banque du Canada, 2018. https://www.banqueducanada.ca/2018/05/economie-canadienne-dette-menages-ampleur-probleme/?_ga=2.163098041.408409741.1585321926-2063224754.1585321926
- ²² Corporation for Enterprise Development. About financial capability services.
- ²³ Association canadienne de la paie. Sondage de recherche 2018 de la SNP auprès des employés, Communiqué de presse national des résultats. 2018. <https://paie.ca/FRPDF/SNP/2018/Survey/NPW-2018-Employee-Media-Deck-FR-FINAL.aspx>
- ²⁴ Center for Financial Services Innovation. Eight Ways to Measure Financial Health. 2018. https://s3.amazonaws.com/cfsi-innovation-files-2018/wp-content/uploads/2016/05/09212818/Consumer-FinHealth-Metrics-FINAL_May.pdf
- ²⁵ Corporation for Enterprise Development. About Financial Capability Services.
- ²⁶ Société canadienne d'hypothèques et de logement. Le ratio d'endettement des ménages frôle un niveau record 2018. <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/housing-observer-online/2018-housing-observer/household-debt-income-ratio-near-record-high>
- ²⁷ Bureau du directeur parlementaire du budget. Endettement et vulnérabilité financière des ménages. 2016. https://www.pbo-dpb.gc.ca/web/default/files/Documents/Reports/2017/HH%20Vulnerability/HH_Vulnerability_FR.pdf
- ²⁸ Statistique Canada. Comptes économiques du secteur des ménages répartis pour le revenu, la consommation, l'épargne et le patrimoine des ménages canadiens, 2018. 2019. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/190327/dq190327b-fra.htm>
- ²⁹ Corporation for Enterprise Development. About financial capability services.
- ³⁰ Alexander, Craig et Paul Jacobson. Mortgaged to the hilt: Risks from the distribution of household mortgage debt. C.D. Howe Institute Commentary No. 441, 2015. https://www.cdhowe.org/sites/default/files/attachments/research_papers/mixed/Commentary_441_o.pdf
- ³¹ Corporation for Enterprise Development. All Families Can Save for the Future. 2014. <https://prosperitynow.org/blog/all-families-can-save-future>
- ³² Corporation for Enterprise Development. About financial capability services. 2015. https://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/financial_capability_services_o.pdf
- ³³ BMO. Selon un rapport de BMO, les fonds d'urgence sont en hausse de 18 pour cent par rapport à 2014; le quart des répondants vit d'un chèque de paie à l'autre. 2015. <https://nouvelles.bmo.com/2015-09-01-Selon-un-rapport-de-BMO-les-fonds-durgence-sont-en-hausse-de-18-pour-cent-par-rapport-a-2014-le-quart-des-repondants-vit-dun-cheque-de-paie-a-lautre,1>
- ³⁴ Corporation for Enterprise Development. About Financial Capability Services.
- ³⁵ IPSOS. La volatilité des revenus touche des millions de Canadiens. TD, 2017. <http://td.fr.mediaroom.com/communiques?item=135783>
- ³⁶ TD. Omniprésent et profond : Impact de la volatilité des revenus sur les Canadiens. 2017. <https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-05/7645-fr%20report.pdf>

- ³⁷ Andersen, Virginia, Sarah Austin, Joel Doucette, Ann Draskowski et Scott Wood. Addressing Income Volatility of Low Income Populations. University of Wisconsin–Madison, 2015. <https://www.lafollette.wisc.edu/images/publications/workshops/2015-income.pdf>
- ³⁸ Cohen, Nicki, Katy Davis, Piyush Tantia, Josh Wright, Chaitra Chandrasekhar et Tim Spence. Reimagining Financial Inclusion. Oliver Wyman et Ideas42, 2015. <https://www.oliverwyman.com/content/dam/oliver-wyman/global/en/2015/nov/Reimagining-Financial-Inclusion-Final.pdf>
- ³⁹ Statistique Canada. La scolarité est-elle payante? Une comparaison des gains selon le niveau de scolarité au Canada et dans ses provinces et ses territoires. 2017. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/as-sa/98-200-x/2016024/98-200-x2016024-fra.cfm>
- ⁴⁰ Drummond, Don. How are we doing on social policy? Is the recession paralyzing or transformative? TD Economics: Special Report, 2009. <https://www.td.com/document/PDF/economics/special/td-economics-special-ddo809-speech.pdf>
- ⁴¹ EKOS Research Associates. Un examen des obstacles à la poursuite des EPS et des solutions pour les surmonter. Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) et Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire. 2009. <https://www.cmec.ca/Publications/Lists/Publications/Attachments/196/EKOS-FINAL-16-03-09-An-exam-of-barriers-FR.pdf>
- ⁴² Parkin, Andrew. Family Savings for Post-Secondary Education. The OMEGA Foundation, 2016. <http://www.theomegafoundation.ca/documents/Family-Savings-for-Post-Secondary-Education.pdf>
- ⁴³ Parkin, Andrew. Policies designed to get kids into post-secondary education need to focus on early intervention, including early access to savings. Policy Options, 2015. <http://policyoptions.irpp.org/magazines/october-2016/a-million-canadian-kids-missing-out-on-free-education-money/>
- ⁴⁴ Maytree. Policy in Focus: RESPs: Untapped education supports for low-income students. Issue 14. 2010. <https://maytree.com/wp-content/uploads/MaytreePolicyInFocusIssue14.pdf>
- ⁴⁵ Maytree.
- ⁴⁶ Maytree.
- ⁴⁷ Maytree.

- ⁴⁸ Groupe de la Banque mondiale. Global Financial Inclusion Database. Washington, D.C., 2017. <https://databank.worldbank.org/data/reports.aspx?source=1228>
- ⁴⁹ Mintel. Canada's financial crisis drives unbanked consumers to alternative financial providers. 2016. <https://www.mintel.com/press-centre/financial-services/canadas-financial-crisis-drives-unbanked-consumers-to-alternative-financial-providers>
- ⁵⁰ Buckland, Jerry, et Xiao-Yuan Dong. Banking on the margin in Canada. Economic Development Quarterly 22, no. 3 (2008) : p. 252–263.
- ⁵¹ Buckland et Dong.
- ⁵² Buckland, Jerry. Passing the Buck? Examining Canadian Banks' Approaches to Financial Exclusion. Institute of Urban Studies, University of Winnipeg, Research and Working Paper no. 49 (2011). http://winnspace.uwinnipeg.ca/bitstream/handle/10680/411/Buckland_Passing_Buck.pdf
- ⁵³ EKOS Research Associates. Recherche d'opinion publique sur l'Initiative de dépôt direct. Ottawa : TPSGC, 2017. https://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pwgsc-tpsgc/por-ef/public_services_procurement_canada/2017/079-16-f/rapport.pdf
- ⁵⁴ Wharton Public Policy Initiative. Financial Exclusion: Why it is More Expensive to Be Poor. 2017. <https://publicpolicy.wharton.upenn.edu/live/news/1895-financial-exclusion-why-it-is-more-expensive-to-be>
- ⁵⁵ Centre pour l'éducation financière de Prospérité Canada. Financial Literacy and People Living on Low Incomes. (2015), <http://prospercanada.org/getattachment/ace18204-262c-4680-bb1e-8135b78e3dba/Financial-Literacy-and-People-Living-on-Low-Income.aspx>
- ⁵⁶ Groupe de la Banque mondiale. Global Financial Inclusion Database.
- ⁵⁷ Centre pour l'éducation financière de Prospérité Canada. Financial Literacy and People Living on Low Incomes.
- ⁵⁸ Agence de la consommation en matière financière du Canada. Prêts sur salaire : tendances du marché. Ottawa, 2016. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/prets-salaire-tendances-marche.html>

⁵⁹ CFE Fund. Financial Institution Benefits of Bank on National Account Standards Certification. 2018. <http://cfefund.org/wp-content/uploads/2018/07/Bank-On-Benefits-of-Certification-Handout-May-2018.pdf>

⁶⁰ Paychex. Benefits of Direct Deposit to Employers and Employees. 2018. <https://www.paychex.com/articles/payroll-taxes/benefits-of-direct-deposit-to-employees-and-employers>

⁶¹ Corporation for Enterprise Development. Building Economic Security in America's Cities: New Municipal Strategies for Asset Building and Financial Empowerment. 2011. <https://prosperitynow.org/files/resources/BuildingEconomicSecurityInAmericasCities.pdf>

⁶² Corporation for Enterprise Development.

⁶³ The Pew Health Group. Unbanked by Choice. 2010. http://www.pewtrusts.org/~media/legacy/uploadedfiles/phg/supporting_items/pew2ounbanked2oreportfinalpdf.pdf