

Comblers le fossé :

Solutions pour s'attaquer à l'écart en matière d'aide financière au Canada

Introduction

La Stratégie nationale pour la littéracie financière du Canada, [Faisons des changements qui comptent](#), vise à améliorer l'accès à des services d'aide financière fiables et abordables, surtout pour les Canadiens vulnérables.¹ La Stratégie reconnaît que le bien-être financier n'est pas seulement une question de comportement individuel. Nous devons, pour aider concrètement les personnes à atteindre une stabilité et une santé financière, éliminer les barrières systémiques et bâtir un écosystème financier plus inclusif.²

Partant de ces prémisses, Prospérité Canada a travaillé avec un comité consultatif composé d'experts du secteur financier, du gouvernement et de la collectivité pour évaluer les besoins des personnes à faible revenu en termes d'aide financière prioritaire et pour déterminer dans quelle mesure les services existants répondent à ces besoins.³ Notre rapport de 2023, [L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin : L'écart en matière d'aide financière au Canada](#), a confirmé que les services d'aide financière disponibles sont souvent inabordables, inaccessibles et mal adaptés aux besoins particuliers des personnes à faible revenu.⁴

En même temps, les défis constants de l'abordabilité, les perturbations du commerce,⁵ la montée des niveaux de fraude,⁶ la perte de confiance dans les institutions publiques⁷ et le fossé numérique qui persistant au Canada⁸ accentuent la vulnérabilité financière partout au pays. En 2024 :

- **63 % des Canadiens à faible revenu—environ 3,08 millions de personnes—** étaient aux prises avec de sérieuses difficultés financières;⁹
- **Les ménages se trouvant dans la tranche de revenu inférieure de 20 %** représentaient le seul groupe dont les revenus moyens ont baissé entre 2023 et 2024;¹⁰
- **Ces ménages avaient en moyenne 34 539 \$ d'épargne négative (dette)** et étaient le seul segment de revenu à avoir vu ses économies diminuer entre 2023 et 2024.¹¹

Cette situation touche particulièrement les peuples autochtones, les communautés racisées, les personnes handicapées, les nouveaux arrivants, les collectivités rurales et éloignées, et les aînés, qui se heurtent à des obstacles systémiques intersectionnels exigeant des solutions inclusives et sur mesure.¹²

Dans ce contexte, l'élimination de l'écart en matière d'aide financière au Canada est une priorité urgente.





Objectifs

Le cadre de solutions vise à :

Clarifier les façons uniques dont les secteurs et les intervenants pertinents peuvent aider à combler l'écart en matière d'aide financière au Canada;

Partager des modèles de services d'aide financière pertinents, avérés et prometteurs;

Accélérer l'adoption de solutions efficaces par des acteurs pertinents.

Nous envisageons un Canada où les personnes à faible revenu peuvent obtenir facilement l'aide financière dont elles ont besoin pour bâtir une sécurité et un bien-être financiers durables. Ce cadre établit des mesures pratiques que les intervenants peuvent prendre, individuellement et ensemble, pour réduire significativement l'écart dans les services d'aide financière abordables, appropriés et fiables.

Nous envisageons un Canada où les personnes à faible revenu peuvent obtenir facilement l'aide financière dont.

Cadre de solutions

Le cadre de solutions ci-dessous fournit une feuille de route générale pour agir dans six domaines, et il précise les rôles spécifiques que les gouvernements, les services financiers et les organismes communautaires peuvent jouer afin que tous les Canadiens aient accès à l'aide financière dont ils ont besoin pour bâtir une stabilité et une sécurité.



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

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

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

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

Termes qui se recoupent

Les thèmes suivants, qui se recoupent, sont essentiels pour agir efficacement dans tous les secteurs :



Équité et inclusion :

Se concentrer sur les personnes les plus susceptibles d'être mal desservies.



Collaboration :

Aligner les efforts de tous les acteurs de l'écosystème pour maximiser l'impact.



Mesures fondées sur les preuves :

Utiliser des données, évaluations et connaissances comportementales pour améliorer les services.



Confiance :

Fournir les services par le biais d'intermédiaires et de canaux de confiance.

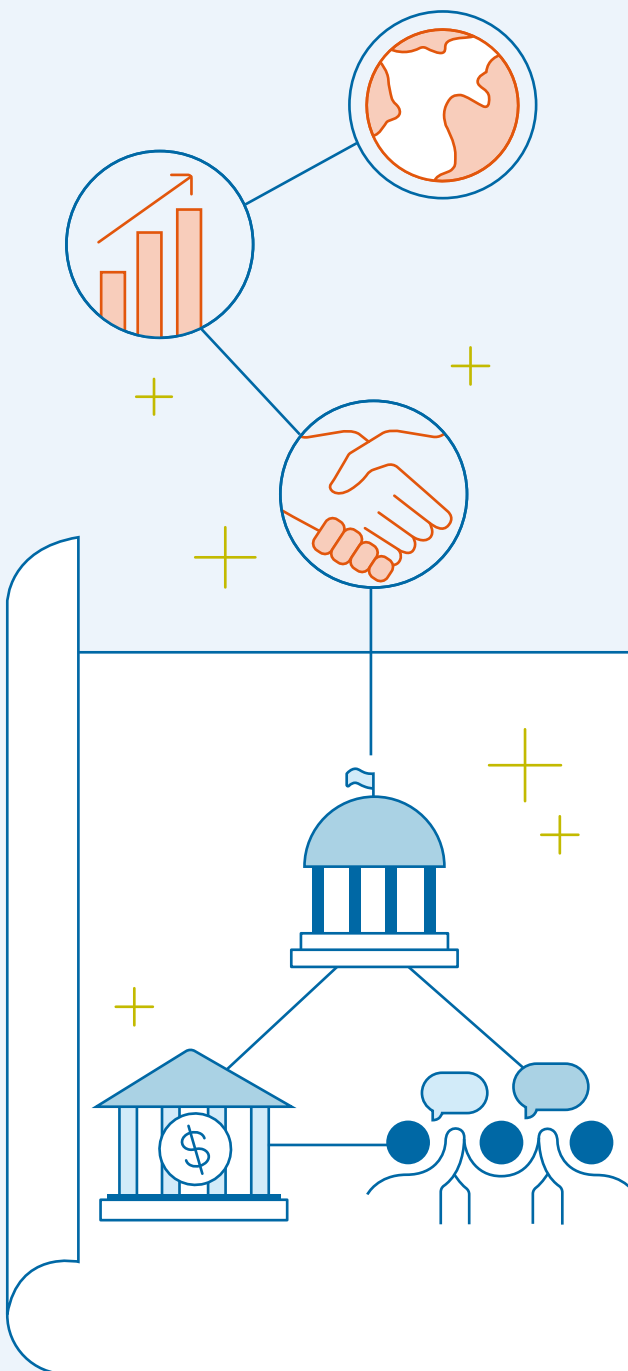


Coconception et rétroaction continue :

Concevoir avec les utilisateurs des services et intégrer des boucles de rétroaction pour que les services évoluent avec les besoins communautaires et fournissent systématiquement de meilleurs résultats.



Collaboration partagée pour avoir un impact



Notre cadre de solutions établit des façons pratiques dont les intervenants du gouvernement et des secteurs financier et communautaire peuvent aider à éliminer l'écart en matière d'aide financière au Canada pour les personnes à faible revenu.

Son succès dépendra toutefois de l'engagement partagé, de la collaboration et de l'action coordonnée des trois secteurs, en tirant parti de leurs forces uniques et en mobilisant l'éventail complet de possibilités énoncées dans le présent rapport :



Les gouvernements jouent un rôle essentiel pour réunir et coordonner les partenaires en interne et à travers les secteurs, et pour jeter les bases de l'action en établissant des stratégies publiques, des cibles et des plans de mesure des résultats clairs.



Les organisations du secteur financier sont bien placées pour s'impliquer directement auprès des consommateurs, apprendre de leurs besoins et expériences en matière d'aide financière, et faire équipe avec les intervenants gouvernementaux et communautaires pour concevoir des services plus accessibles et appropriés.



Les organismes communautaires ajoutent des connaissances essentielles aux expériences vécues et aux besoins des populations mal desservies et, lorsqu'ils ont des ressources convenables, ils peuvent offrir des services d'aide financière fiables et sur mesure que les fournisseurs commerciaux ne sont pas bien placés pour proposer.

En travaillant ensemble pour éliminer les obstacles systémiques, encourager l'innovation et adapter des solutions efficaces, nous pouvons bâtir un Canada plus résilient et plus inclusif sur le plan financier, où tous – peu importe qui ils sont et où ils vivent – ont accès à l'aide financière dont ils ont besoin pour bâtir un bien-être financier durable.



Pour le rapport intégral, incluant les conclusions détaillées, les recommandations et les pratiques prometteuses, voir [Comblent le fossé : Solutions pour s'attaquer à l'écart en matière d'aide financière au Canada](#).

Notes en fin de document

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

² Ibid.

³ Pour avoir un aperçu complet de ces conclusions, voir : McNicoll S, Mulholland E, Fair A, Panesar H, Rae L. *L'aide qui manque pour ceux qui en ont le plus besoin : L'écart en matière d'aide financière au Canada*. Toronto : Prospérité Canada; 2023. Disponible à : <https://prospercanada.org/CMSPages/GetFile.aspx?guid=aa980275-27dc-4fb8-a8e5-b4a445b7c5f8>

⁴ Ibid.

⁵ Voir : Statistique Canada. *La résilience financière au Canada : Perspectives tirées de l'indice de résilience financière des Canadiens*. Ottawa : 2025. Disponible à : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/36-28-0001/2025005/article/00005-fra.htm>

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

⁶ Voir : Agence du revenu du Canada. *Sensibilisation aux arnaques et aux fraudes*. Ottawa : Gouvernement du Canada; [n.d.]. Disponible à : <https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/campagnes/fraude-arnaques.html>

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

⁷ OCDE. *Enquête de l'OCDE sur les déterminants de la confiance dans les institutions publiques – résultats 2024 : Notes pays – Canada*. Paris; 2024. Disponible à : https://www.oecd.org/fr/publications/enquete-de-l-ocde-sur-les-determinants-de-la-confiance-dans-les-institutions-publiques-resultats-2024-notes-pays_2b4cb45e-fr/canada_c335ec9c-fr.html

⁸ G20. *High-Level Principles for Digital Financial Inclusion*. 2016. Disponible à : <https://g20.utoronto.ca/2016/high-level-principles-for-digital-financial-inclusion.pdf>

⁹ Mirindi P, Kujtim K, Duncan E. *Financial Inclusion and Access to Financial Help Gaps for Canadians Living with Low Incomes and Their Financial Vulnerability*. Financial Resilience Institute; 2025. (Basé sur les études de février 2024 et de février 2025 sur le bien-être financier). Disponible à : <https://www.finresilienceminstitute.org/index-releases-and-reports/>

Les contenus fournis ici sont couverts par les droits d'auteur © Financial Resilience Society. Tous droits réservés. Seymour Financial Resilience Index[®] est une marque déposée utilisée en vertu d'un permis de la Financial Resilience Society.

¹⁰ Statistique Canada. *Comptes économiques du secteur des ménages canadiens répartis selon le revenu, la consommation, l'épargne et le patrimoine, quatrième trimestre de 2024*. Le Quotidien; Publié le 14 avril 2025. Disponible à : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/250414/dq250414a-fra.htm>

¹¹ Ibid.

¹² Voir : Banque du Canada. *An Overview of the Indigenous Economy in Canada: Staff Discussion Paper 2023-25*. Ottawa : 2023. Disponible à : <https://www.bankofcanada.ca/wp-content/uploads/2023/10/sdp2023-25.pdf>

Statistique Canada. *Le Quotidien : Données sur la main-d'œuvre et le travail*. Ottawa; 2021. Disponible à : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210224/dq210224b-fra.htm>

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

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