



Guide *pour* l'inclusion financière

Par le Inclusive Design Research Centre de l'Université OCAD



Version 1.0.0-beta



Publié sous licence
[CC-BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Table des matières

À propos de ce guide	2
L'enjeu de l'inclusion financière	5
Cadres pour l'inclusion	8
Récits pour l'inclusion financière	16
Activités & feuilles de travail	48
Sources	62
Remerciements	63

À propos de ce guide

À propos de ce guide

Même si nous ne pensons pas à nos finances tous les jours, la façon dont nous vivons, travaillons et nous déplaçons a un impact sur nos finances.

Il présente des outils conçus pour aider votre équipe à mieux comprendre les besoins de clients et à les satisfaire.

Nous considérons ce guide comme une ressource dynamique et évolutive, destinée à stimuler l'apprentissage et l'innovation.

Origine du projet

Le Inclusive Design Research Centre a mené un projet intitulé Partnerships for Financial I

Dans le cadre d'une série d'ateliers de co-conception menés en collaboration avec nos par

L'équipe a ensuite synthétisé les rapports, sollicité la rétroaction des responsables comm

L'enjeu de l'inclusion fina

Pourquoi autant de personnes sont-elles enco

En analysant la façon dont les gens interagissent avec les institutions financières au Canada

Pourquoi près d'un million de personnes — environ 3 % de la population

Autrement dit, elles n'ont aucun compte dans une institution financière traditionnelle. (A

Pourquoi près de cinq millions de personnes — environ 15 % de la pop

Elles peuvent avoir un compte bancaire de base, mais ne peuvent pas s'y fier pour leurs be

Pourquoi certains groupes sont-ils plus touchés par l'exclusion financi

Près de 73 % des personnes handicapées affirment avoir rencontré au moins un obstacle l

Ce sont les mêmes personnes qui ont souvent le plus besoin de services financiers accessi

Pourquoi c'est important

Beaucoup de personnes font encore face à des obstacles lorsqu'elles tentent d'accéder au

Ces personnes ne sont pas des cas isolés. Elles représentent un groupe important et en cr

Les institutions financières qui reconnaissent et suppriment ces obstacles peuvent :

Accroître la portée du marché

Des millions de personnes demeurent mal desservies. Concevoir des services en tenant co

Favoriser la fidélisation à long terme

Les gens se souviennent de la façon dont ils et elles sont accueilli·e·s, surtout dans les mo

Réduire les risques

Les organismes de réglementation et le public exigent une plus grande responsabilité soc

Stimuler l'innovation

Concevoir pour des situations atypiques conduit souvent à de meilleures solutions pour to

Renforcer la résilience des systèmes financiers

Les avancées technologiques et les changements démographiques redéfinissent les atten

Concevoir des systèmes financiers pour toutes

Le design inclusif ne vise pas à « corriger » les personnes, mais à transformer des systèm

Il ne s'agit pas seulement d'une occasion d'affaires, mais d'une responsabilité. L'exclusio

Concevoir pour l'inclusion est un acte de dignité. Cela affirme que chaque personne mérit

Cadres pour l'inclusion

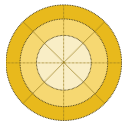
Présentation des cadres d'inclusion financière

La situation financière des personnes découle non seulement de leurs actions individuelles



Niveau individuel : hiérarchie des besoins dans les institutions

Ce cadre présente les différents besoins des personnes lorsqu'elles interagissent



Niveau systémique : roue de la stabilité financière

Ce cadre adopte une perspective élargie pour examiner les facteurs environnem

Hiérarchie des besoins dans les institutions financières

Inspiré de la hiérarchie des besoins de Maslow, ce cadre présente les différentes strates de

1. Points d'accès aux services financiers

Obstacles : succursales bancaires, guichets automatiques, services bancaires en ligne, machines à sous

2. Transactions financières

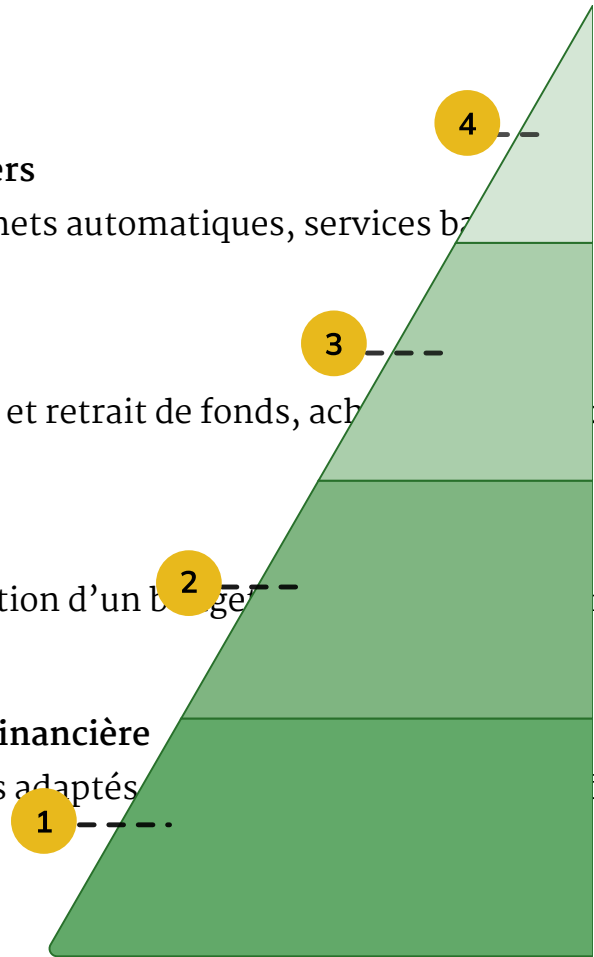
Obstacles : ouverture de compte, dépôt et retrait de fonds, achat de point de vente

3. Gestion financière

Obstacles : gestion de l'argent, élaboration d'un budget, accès au crédit

4. Services-conseils et planification financière

Obstacles : services-conseils financiers adaptés, accès au handicap, j



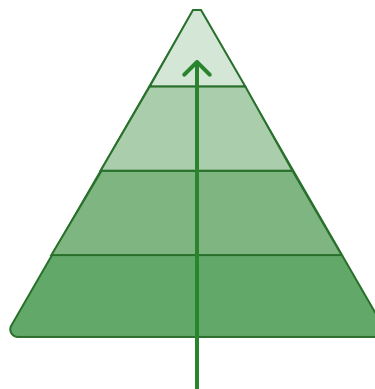
Pourquoi c'est important

Cette hiérarchie offre non seulement un cadre pour comprendre les obstacles auxquels les

1. Créer un lien de confiance

2. Approfondir la relation

3. Renforcer la fidélité



Comment utiliser ce cadre

À titre d'outil d'évaluation

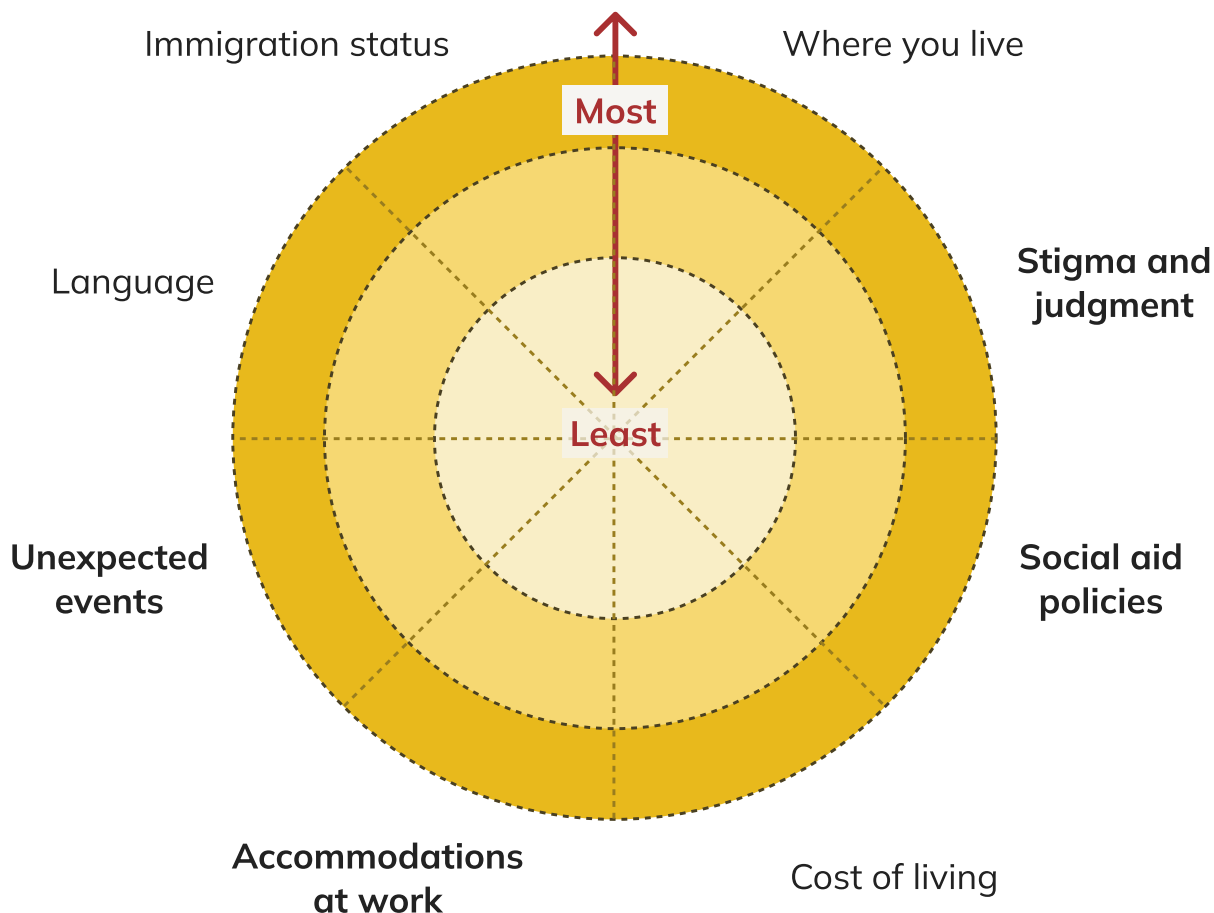
Servez-vous de ce cadre pour déterminer où vos client·e·s actuels éprouvent des difficultés

À titre d'outil de planification

Si vous visez un groupe en particulier, utilisez le cadre pour visualiser la relation que ses m

Roue de la stabilité financière

Cette roue met en évidence les facteurs systémiques et environnementaux qui influencent



Facteurs

Chaque partie de la roue représente un facteur, et l'ensemble de ces parties forme le portr

- Lieu de résidence
- Stigmatisation et préjudice
- Politiques d'aide sociale
- Coût de la vie
- Mesures d'adaptation en milieu de travail
- Événements imprévus
- Langue
- Statut d'immigration

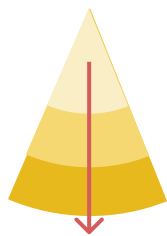
Niveau d'impact

Chaque personne peut être plus ou moins touchée par chacun des facteurs. Plus l'impact est élevé, plus les conséquences sont graves.

Analyse des différents facteurs

Lieu de résidence

Le lieu de résidence influence l'accès aux services essentiels, tels que les soins de santé et les services sociaux.



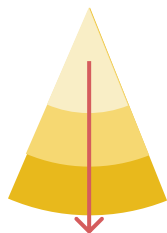
Impact minimal: milieux urbains et suburbains

Impact modéré: milieux ruraux

Impact maximal: régions éloignées

Stigmatisation et préjugés

L'apparence d'une personne peut influencer la manière dont elle est jugée par les autres, ce qui peut entraîner des conséquences négatives.



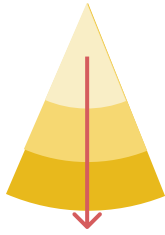
Impact minimal: apparence semblable à celle de la majorité

Impact modéré: apparence visiblement différente de celle de la majorité

Impact maximal: apparence associée à une situation d'itinérance, à une crise

Politiques d'aide sociale

Certaines politiques d'aide sociale peuvent exclure des personnes qui en auraient pourtant besoin.



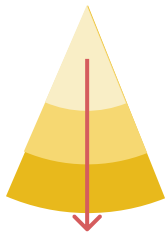
Impact minimal: ne pas avoir besoin d'aide sociale

Impact modéré: être admissible, mais avec un revenu plafonné

Impact maximal: ne pas être admissible en raison d'un revenu fluctuant, d'o

Coût de la vie

Les salaires ne progressent pas au même rythme que le coût de la vie. Selon le niveau de r



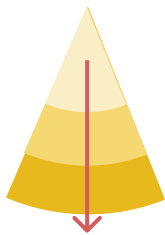
Impact minimal: revenu suffisant, avec un peu de marge

Impact modéré: vivre d'un chèque de paie à l'autre, sans pouvoir épargner

Impact maximal: dépendre de l'aide sociale ou disposer d'un revenu très lim

Mesures d'adaptation en emploi

La capacité d'une personne à obtenir et à conserver un emploi dépend du degré auquel son



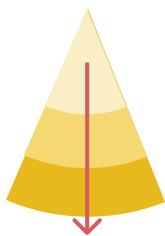
Impact minimal: pleinement accommodé·e

Impact modéré: accommodé·e partiellement

Impact maximal: non accommodé·e

Événements imprévus

Les événements collectifs, comme une pandémie ou une catastrophe naturelle, et les évé



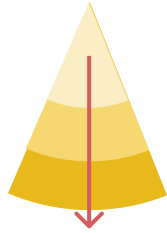
Impact minimal: avoir accès à du soutien, à des fonds ou à un revenu

Impact modéré: disposer d'un certain soutien communautaire ou familial, d

Impact maximal: absence de réseau communautaire ou familial, de revenu o

Langue

La capacité d'une personne à lire et à comprendre couramment la langue dominante peut



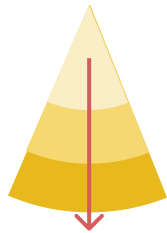
Impact minimal: maîtrise couramment l'anglais ou le français

Impact modéré: maîtrise partiellement l'anglais ou le français

Impact maximal: ne maîtrise ni l'anglais ni le français

Statut d'immigration

Le statut d'immigration d'une personne peut grandement influencer sa capacité à gagner



Impact minimal: citoyen·ne ou résident·e permanent·e

Impact modéré: titulaire d'un visa temporaire (études, travail)

Impact maximal: réfugié·e ou personne sans statut légal

Pourquoi c'est important

Une façon de comprendre l'exclusion : ce cadre permet d'identifier les personnes les plus

Comment utiliser ce cadre

Ce cadre peut servir d'outil pour analyser dans quelle mesure vos produits et services rép

Récits pour l'inclusion fin

Présentation des récits

Les quatre récits présentés ci-dessous sont des récits fictifs inspirés de vécus réels. Ils servent à illustrer les défis rencontrés par les personnes en situation de vulnérabilité.

Chaque récit relie une histoire personnelle aux cadres d'inclusion financière présentés dans le document.

Ces récits ne reflètent qu'une petite partie de la diversité des besoins que peuvent avoir les personnes en situation de vulnérabilité.



Récit 1

Accès aux fonds pour les person

Données de recherche

Chaque année, environ 235 000 personnes au Canada vivent une situation d'itinérance.

Une personne sur dix au Canada a déjà vécu une forme d'itinérance cachée, c'est-à-dire

Avoir deux limitations fonctionnelles ou plus est fortement associé à une situation d'itin

Les personnes au Canada qui prennent des antidépresseurs ou d'autres médicaments sin

Les personnes en situation d'itinérance disposent souvent de fonds, mais n'y ont pas ac

James, 21 ans

Edmonton, Alberta

James vit avec une dépression chronique. Certains jours, il réussit à en maîtriser les symptômes.

Événements imprévus

La mère de James, la seule personne de sa famille qui acceptait son orientation sexuelle, est décédée.

Stigmatisation et préjugés

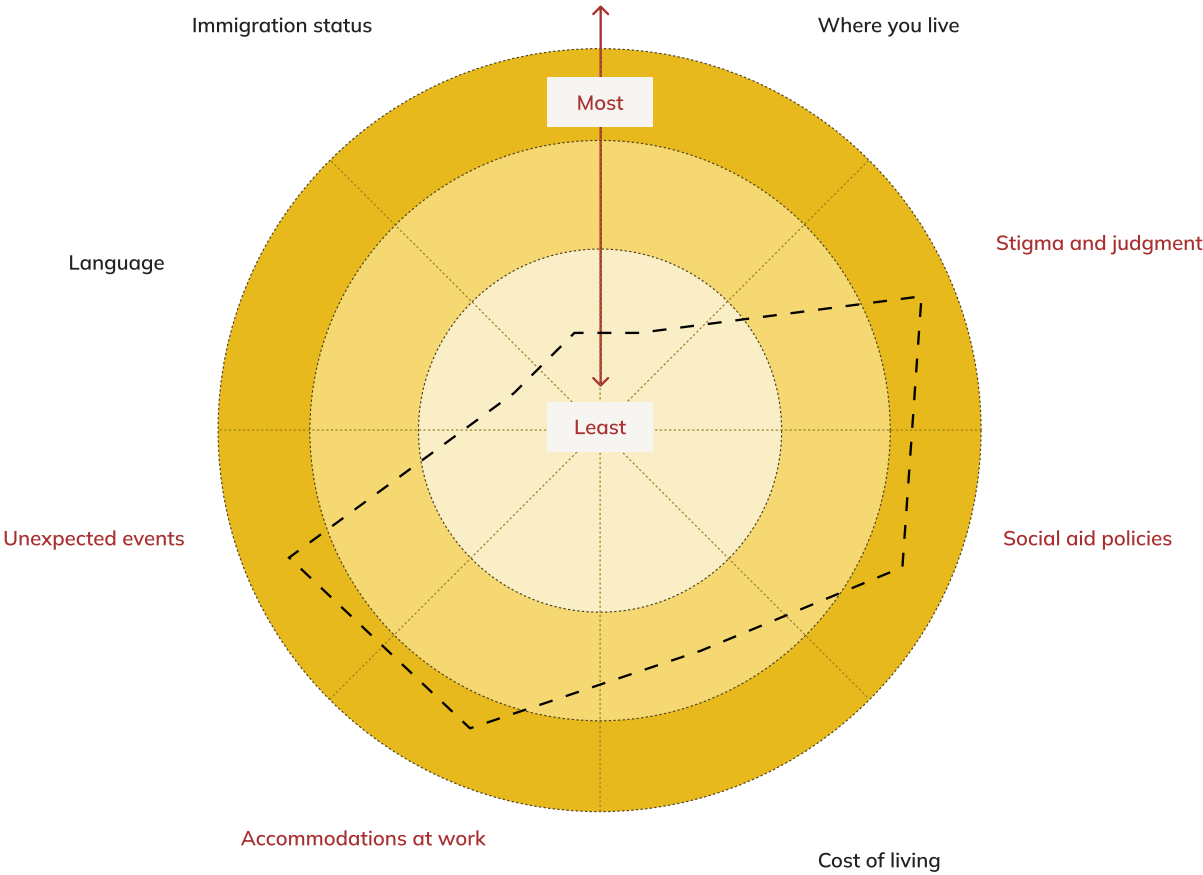
Vivre dans un refuge signifie avoir un accès irrégulier aux douches et à la lessive, et James se sent stigmatisé.

Mesures d'adaptation en milieu de travail

En raison des rechutes liées à sa dépression, James a de la difficulté à conserver un emploi.

Prestations d'aide sociale

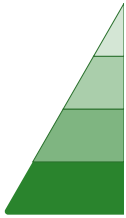
Grâce aux services sociaux, James reçoit maintenant des prestations d'invalidité. Toutefois, il a des difficultés à accéder à ces services.



Obstacles à l'accès aux institutions financières

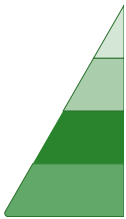
Pendant qu'il vivait dans des refuges, James s'est fait voler ses effets personnels, dont son

Points d'accès aux services financiers



- James ne peut pas utiliser les guichets automatiques, faute de carte de débit
- Il éprouve de la difficulté à entrer dans une succursale bancaire en raison de
- Il n'a pas accès aux services bancaires en ligne, car il ne possède ni son num

Accès aux transactions financières de base



- Faute de détenir suffisamment de pièces d'identité valides, James ne peut p
- Toute interaction nécessitant une authentification multifactorielle peut être

Carte de parcours : état actuel et état idéal

Scénario

James essaie de retirer une partie de ses économies pour acheter un téléphone usagé : l'an

Le portefeuille et le téléphone de James ont été volés.

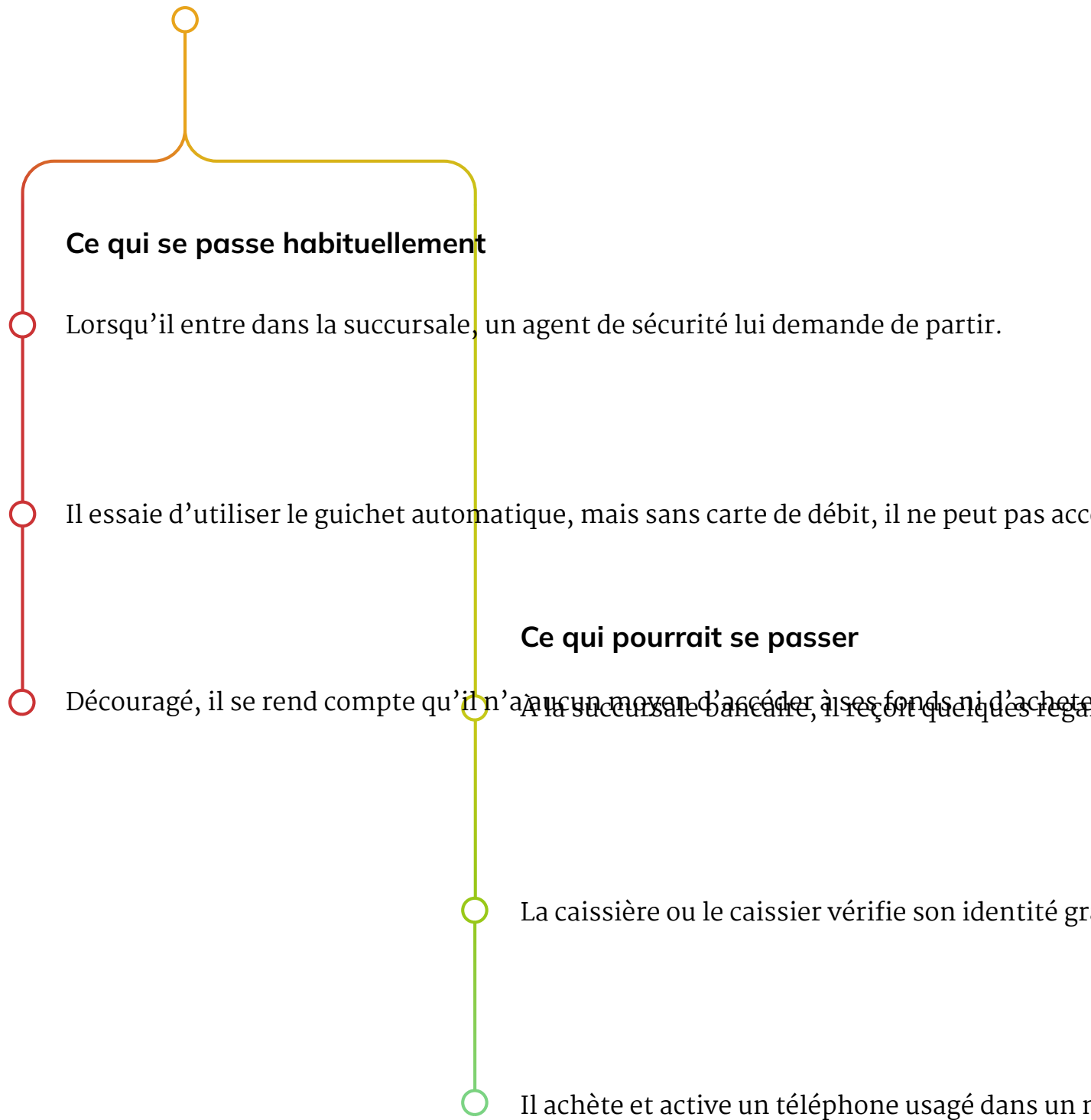


Il croit avoir suffisamment d'économies pour acheter un télép



Il se rend à la banque, espérant que la caissière ou le caissier p





Explorer les possibilités : des solutions rapides

Voici quelques exemples pour inspirer des idées visant à mieux servir des client·e·s commu

Impact à long terme



Impact plus rapide

Analyse approfondie d'un utilisateur en situation

Après avoir pris connaissance du profil de James, réfléchissez à son parcours de vie et répo

James peut-il...

1

Trouver vos points d'accès aux services financiers?

Comment James pourrait-il se sentir en sécurité et bienvenu dans votre succursale

2

Effectuer ses opérations financières?

Comment James pourrait-il accéder à ses fonds sans carte bancaire ni pièce d'iden

3

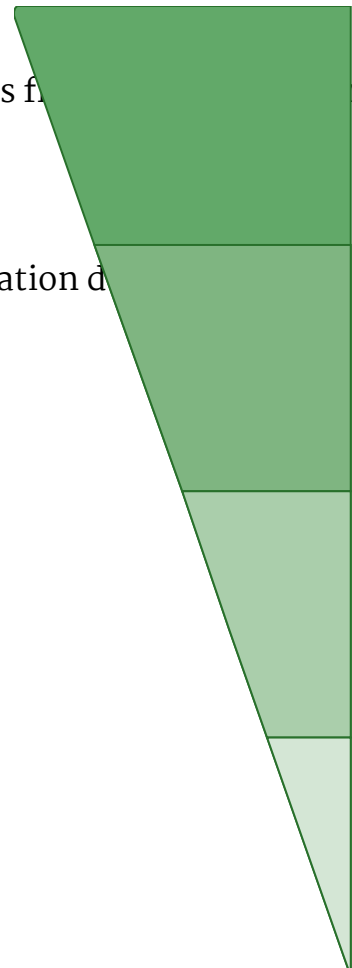
Gérer ses finances?

Comment pourrait-on soutenir James dans la gestion de ses f

4

Accéder à vos services de conseil financier?

Comment pourrait-on accompagner James dans la planification d



Récit 2

Accès aux services bancaires po

Données de recherche

Le manque d'accès aux services bancaires a un impact disproportionné sur les peuples a

En moyenne, les personnes vivant dans les réserves des Premières Nations doivent parc

Seulement 24 % des ménages autochtones ont accès à Internet haute vitesse, comparati



Althea, 67 ans

Pond Inlet, Nunavut

Althea est une femme inuite vivant dans une petite communauté du Nunavut. Diabétique

Langue

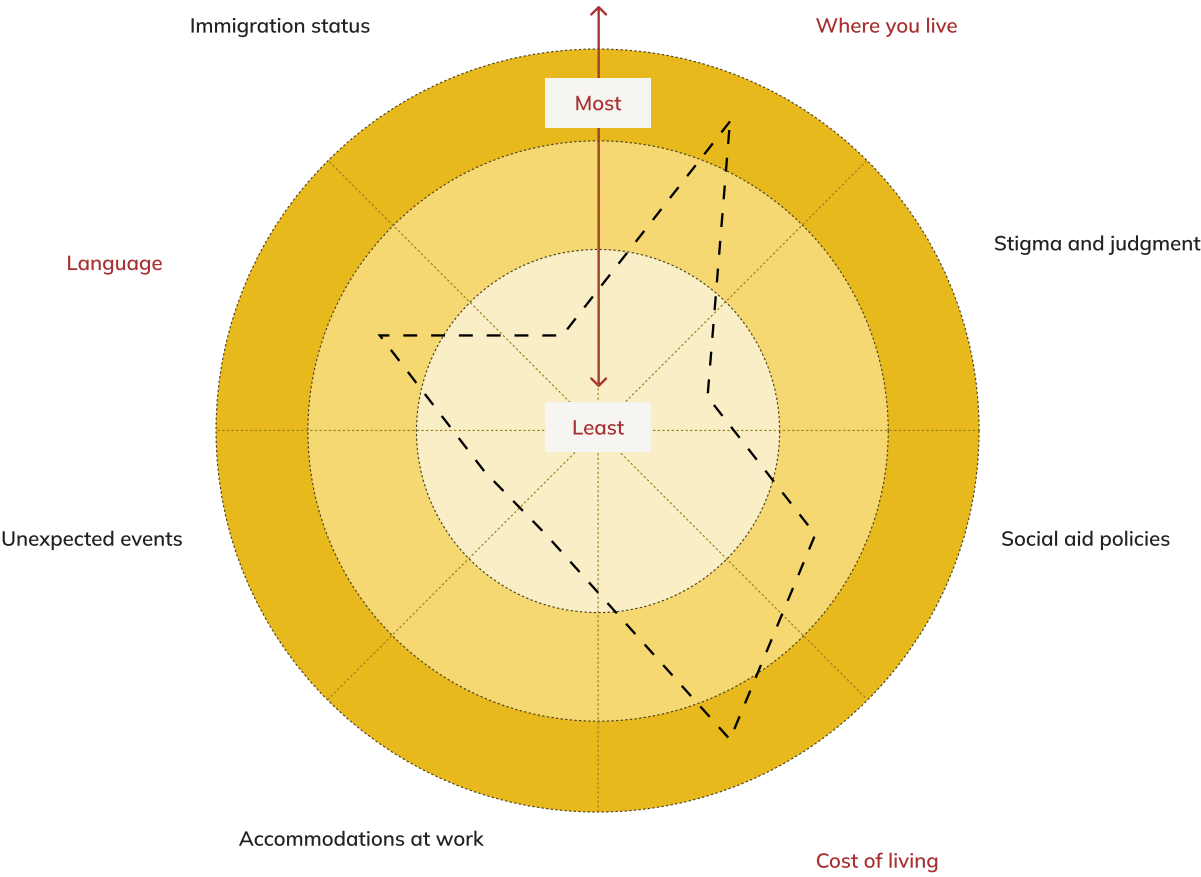
Bien qu'elle puisse converser en anglais, elle est beaucoup plus à l'aise lorsqu'elle parle en

Politique d'aide sociale

Elle reçoit des prestations dans le cadre du programme provincial de soutien aux personnes

Althea Lieu de résidence et coût de la vie

Vivre dans une collectivité nordique isolée signifie que tout coûte plus cher : les produits d

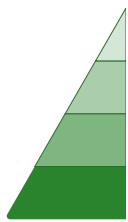


Obstacles à l'accès aux institutions financières

Althea reçoit sa pension et ses prestations d'invalidité par dépôt direct, mais n'a pas accès

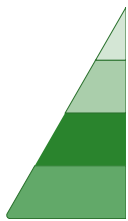
Parce qu'Althea dépend des gens de sa communauté, elle a souvent peur qu'on profite d'e

Points d'accès aux services financiers



- Aucun accès à des succursales bancaires
- Difficulté à accéder aux guichets automatiques en raison des heures d'ouverture
- Difficulté à accéder aux services bancaires en ligne en raison de l'instabilité

Accès aux transactions financières de base

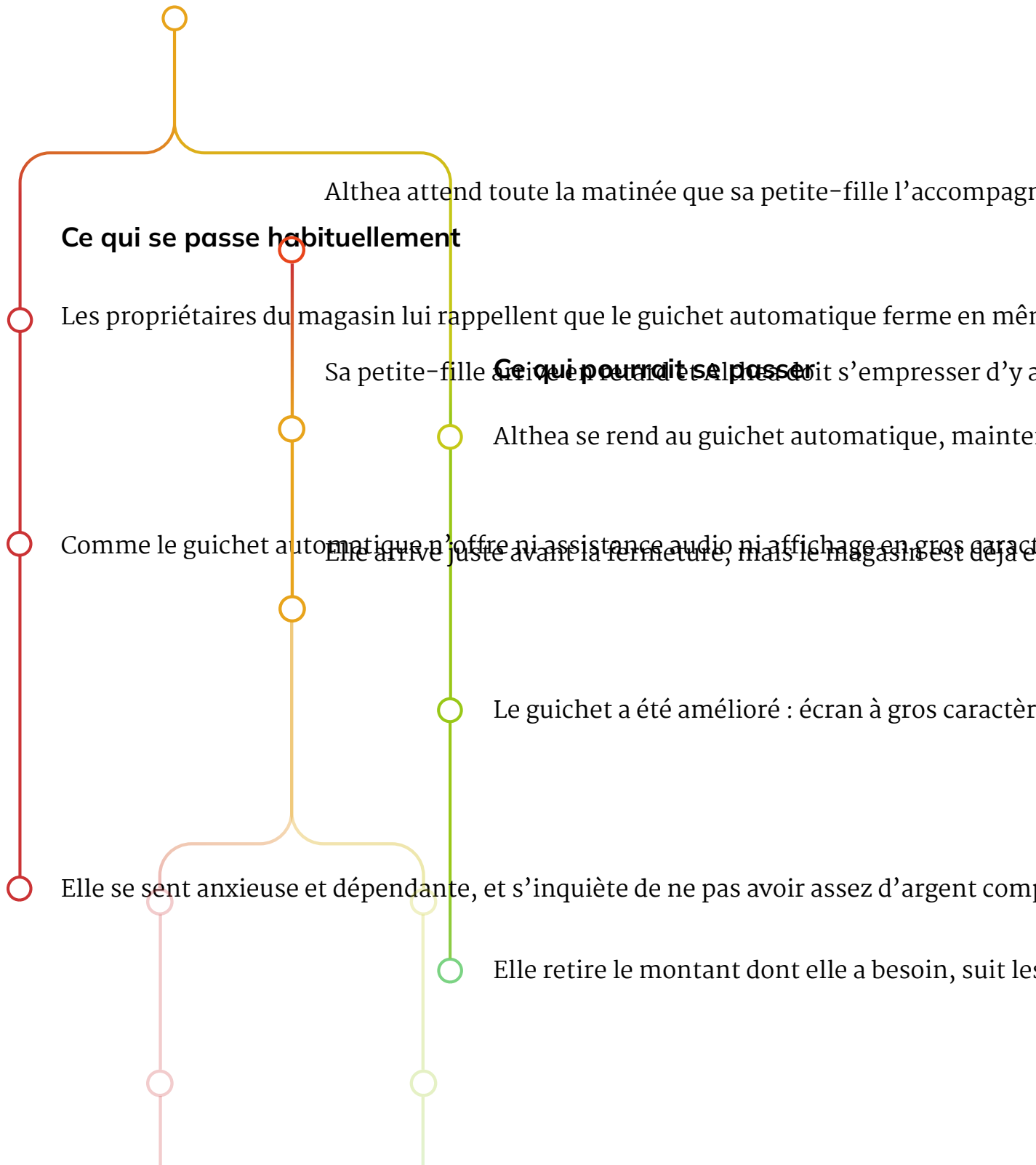


- Althea doit être accompagnée lorsqu'elle utilise le guichet automatique
- Elle a besoin d'aide pour effectuer ses paiements en espèces
- Les paiements effectués à un terminal de point de vente nécessitent aussi de l'aide
- Ces situations augmentent son risque d'être victime de fraude ou d'arnaque

Carte de parcours : état actuel et état idéal

Scénario

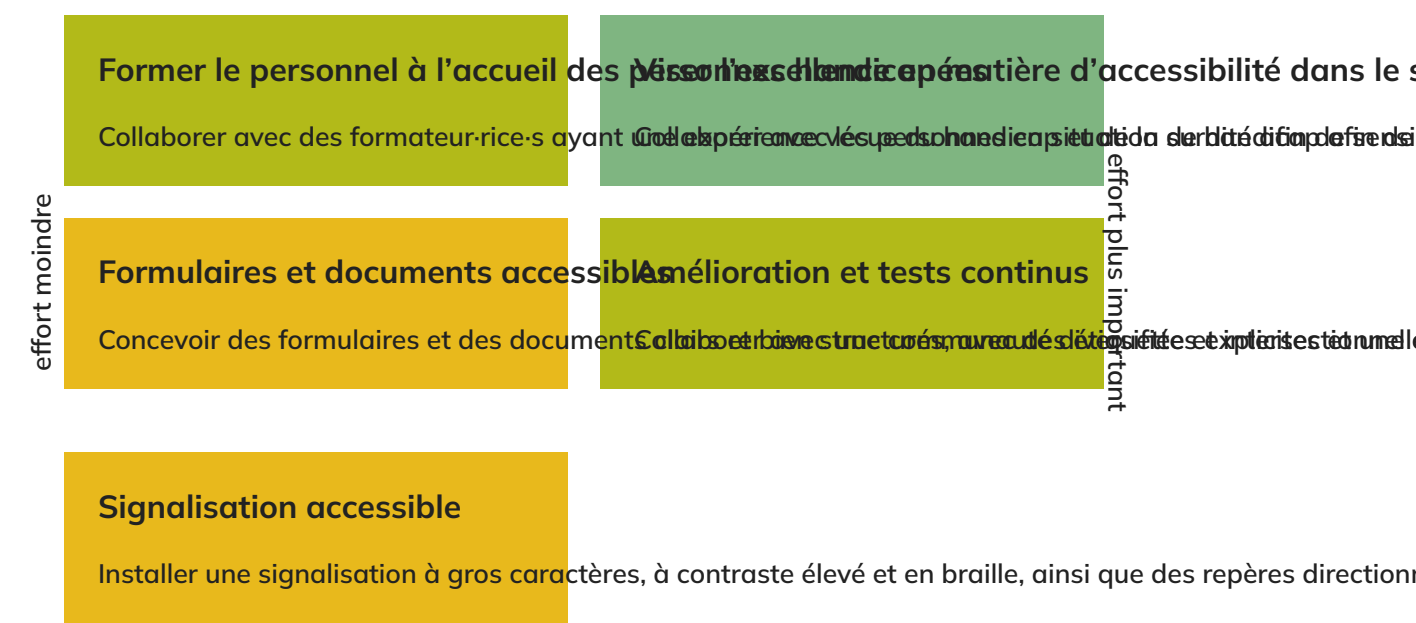
Althea a besoin d'argent comptant pour acheter ses médicaments contre le diabète et pour



Explorer les possibilités : des solutions rapides

Voici quelques exemples pour stimuler la réflexion sur les façons de mieux soutenir des cl

Impact à long terme



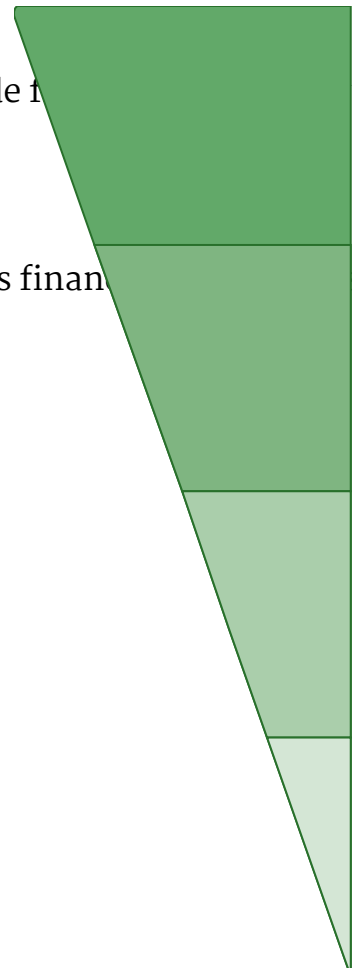
Impact plus rapide

Analyse approfondie d'une utilisatrice en situation

Après avoir pris connaissance du profil d'Althea, réfléchissez à son parcours de vie et répo

Althea peut-elle...

- 1 **Trouver vos points d'accès aux services financiers?**
Comment pourrait-on soutenir Althea pour élargir son accès aux guichets automa
- 2 **Effectuer ses opérations financières?**
Comment pourrait-on aider Althea à déposer et à retirer de l'argent en toute conf
- 3 **Gérer ses finances?**
Comment pourrait-on informer Althea de toute tentative de f
- 4 **Accéder à vos services de conseil financier?**
Comment pourrait-on aider Althea à découvrir des produits finan





Récit 3

Gestion financière pour des parents

Données de recherche

Environ 26 % de la population canadienne est racisée, et ces personnes signalent fréquemment

Au Canada, environ une femme sur trois subit de la violence économique, c'est-à-dire qu'elle

En 2020, près de 26 % des personnes vivant dans des familles monoparentales avaient un

Lakshmi, 23 ans (et Naya, 5 ans)

Surrey, Colombie-Britannique

Lakshmi et sa fille Naya vivent dans un logement social depuis quelques mois. Elle a imm

Événements imprévus

Lakshmi ne s’attendait pas à devenir mère monoparentale aussi brusquement. Sans expé

Statut d’immigration et langue

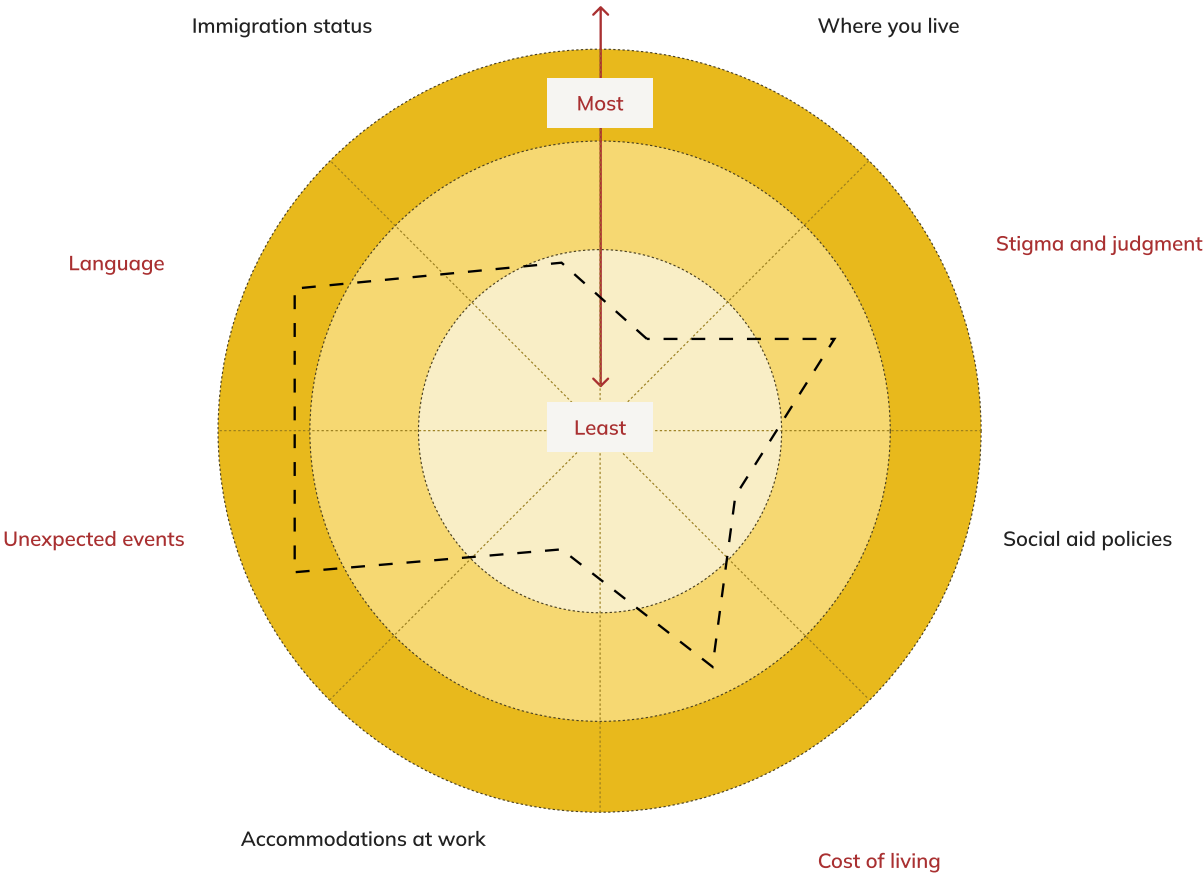
Bien qu’elle vive au Canada depuis trois ans, son mari l’a isolée du reste de la communaut

Coût de la vie

Même avec un loyer subventionné, Lakshmi éprouve des difficultés à couvrir la nourriture

Stigmatisation et préjugés

En tant que mère monoparentale racisée, Lakshmi ressent la pression de certains membr



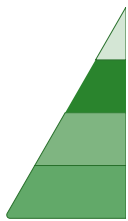
Obstacles à l'accès aux institutions financières

Grâce à l'aide d'une agente d'intégration des immigrants, Lakshmi a récemment ouvert son compte bancaire.

Elle doit maintenant assumer seule la gestion de ses factures, la planification de son budget.

Pendant ce temps, certaines personnes de sa communauté la mettent en garde contre l'utilisation de la carte de crédit.

Accès à la gestion financière



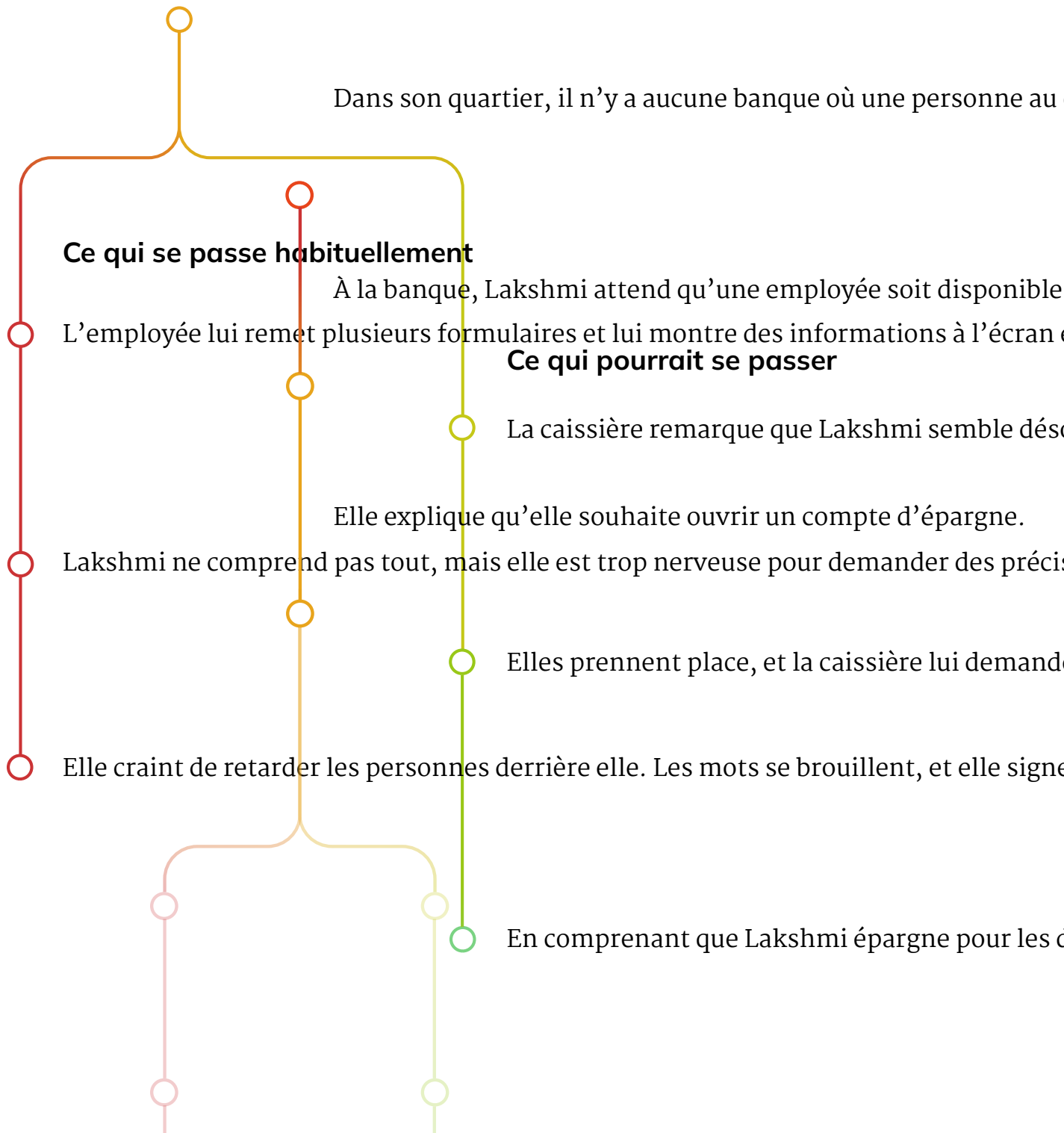
- **Les soi-disant « bases » de l'éducation financière ne sont pas si élémentaires.**
- **Éducation financière difficile d'accès :** plusieurs ressources sont rédigées dans un langage complexe.
- **Langage complexe et technique :** les documents financiers sont souvent remplis de termes techniques.

Carte de parcours : état actuel et état idéal

Scénario

Lakshmi souhaite commencer à économiser pour les dépenses quotidiennes de sa fille. Elle

Son agente d'intégration des immigrants lui recommande d'ouvrir un compte d'épargne et



Explorer les possibilités : des solutions rapides

Voici quelques exemples pour stimuler la réflexion sur la façon de mieux servir des client·

Impact à long terme



Impact plus rapide

Analyse approfondie d'une utilisatrice en situation

Après avoir pris connaissance du profil de Lakshmi, réfléchissez à son parcours de vie et r

Lakshmi peut-elle...

1

Trouver vos points d'accès aux services financiers?

Comment Lakshmi pourrait-elle naviguer avec confiance dans les différents poin

2

Effectuer ses opérations financières?

Comment pourrait-elle être aidée à choisir un compte adapté à ses besoins et à en

3

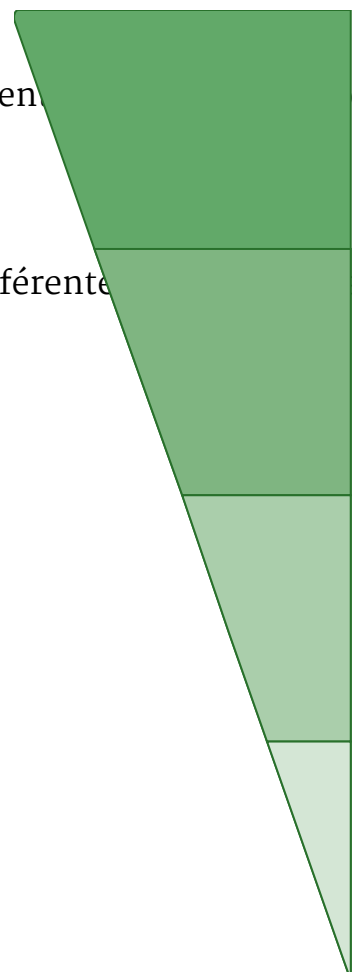
Gérer ses finances?

Comment Lakshmi pourrait-elle apprendre à gérer son argen

4

Accéder à vos services de conseil financier?

Comment Lakshmi pourrait-elle commencer à explorer différente





Récit 4

Planification de l'avenir pour les

Données de recherche

21,5 % des personnes immigrantes au Canada ont déclaré avoir un handicap. (Vergara et

De 34 à 46 % des personnes nouvellement arrivées connaissent des difficultés financière

En 2020, seulement 31,5 % des Canadien·ne·s admissibles de moins de 60 ans détenaien

Ki, 49 ans

Halifax, Nouvelle-Écosse

Ki tenait un petit restaurant et soutenait sa famille, y compris ses parents âgés demeurant

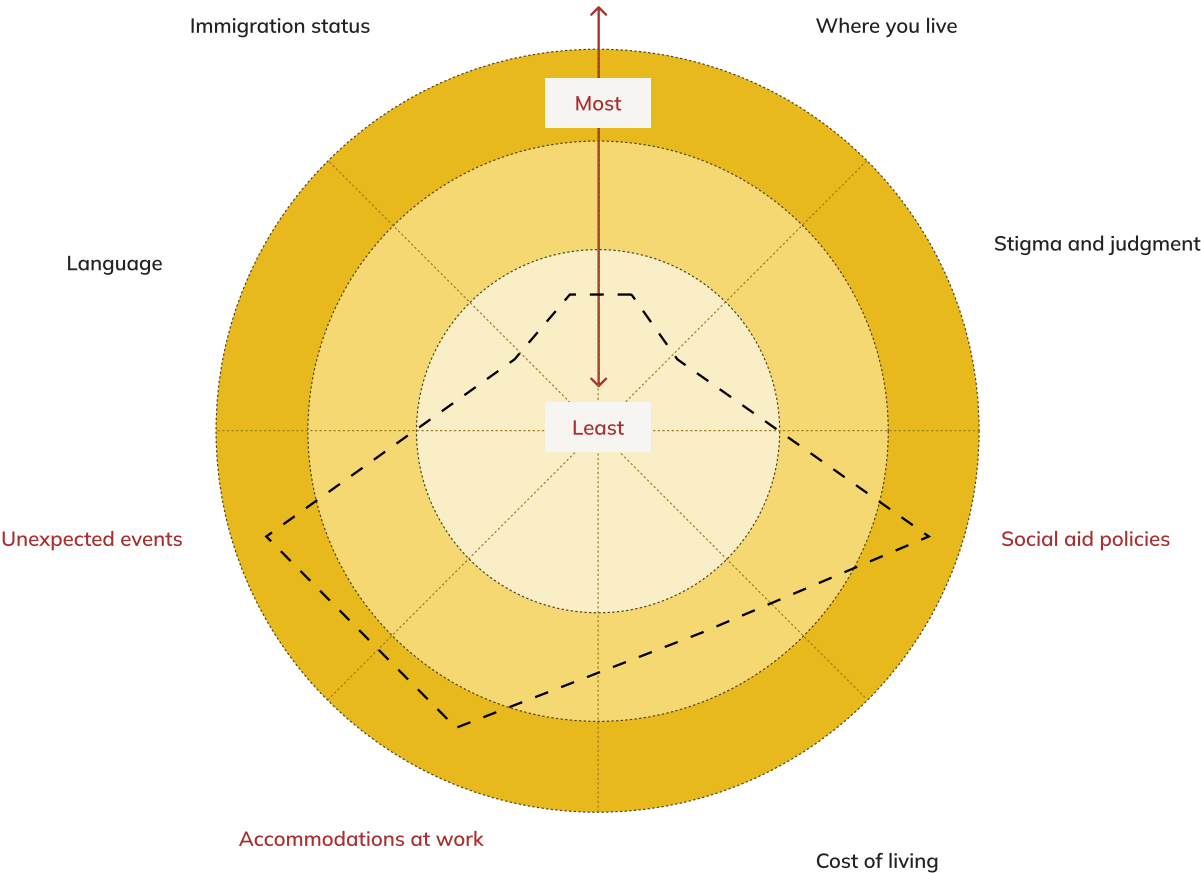
Événements imprévus

Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, la santé de Ki s'est gravement détériorée. Il es

Ki envoyait régulièrement de l'argent à ses parents, qui dépendent de lui pour leurs besoin

Mesures d'adaptation en milieu de travail

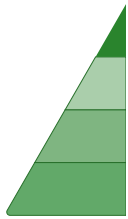
Pendant un certain temps, la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et les prestations d'a



Obstacles à l'accès aux institutions financières

Comme plus de la moitié de leurs revenus ont disparu, Ki sait qu'il doit planifier l'avenir,

Accès aux conseils et à la planification financière



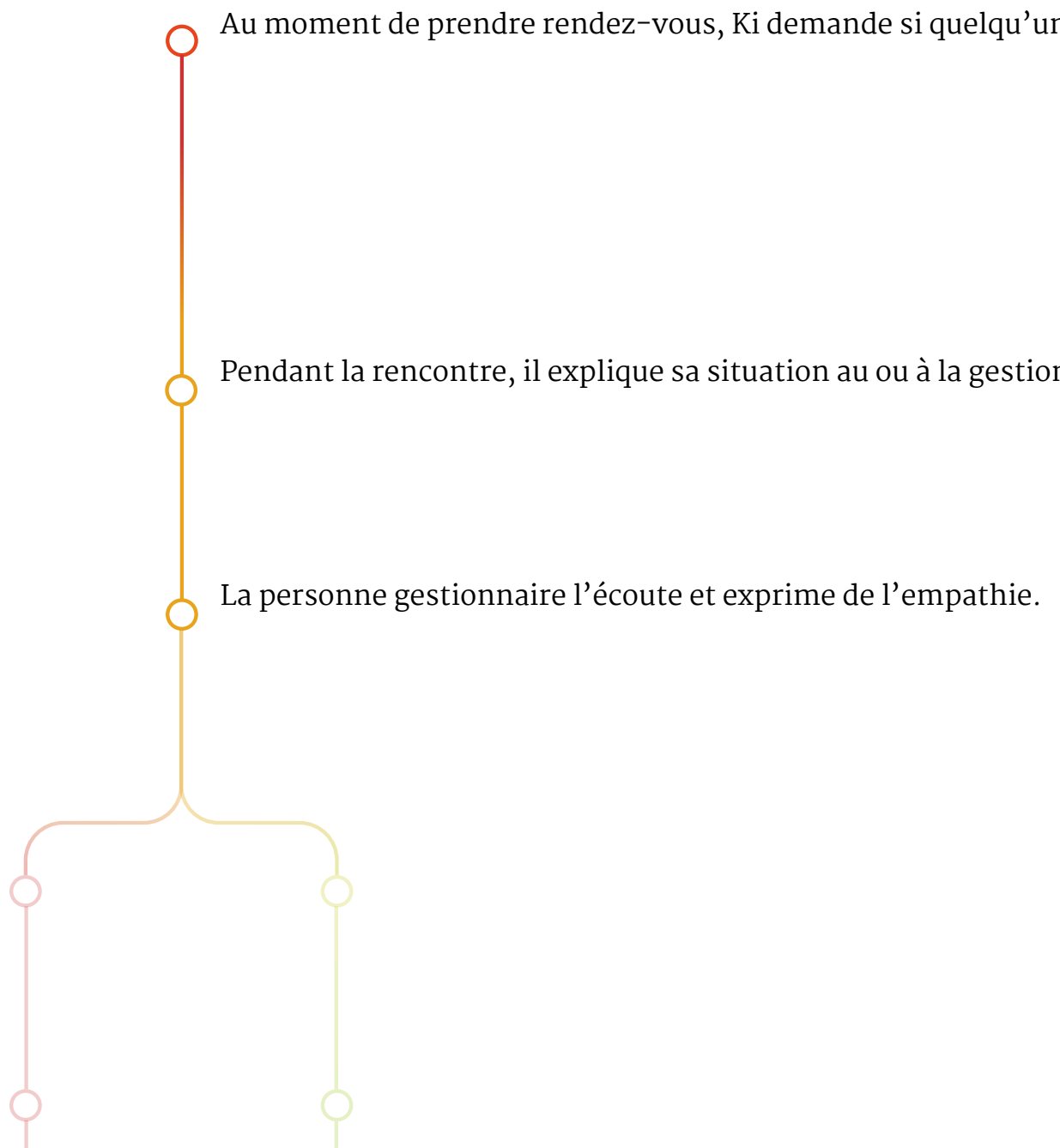
- **Manque de sensibilisation aux mesures de protection :** beaucoup de person
- **Manque de sensibilisation aux produits financiers destinés aux personnes**

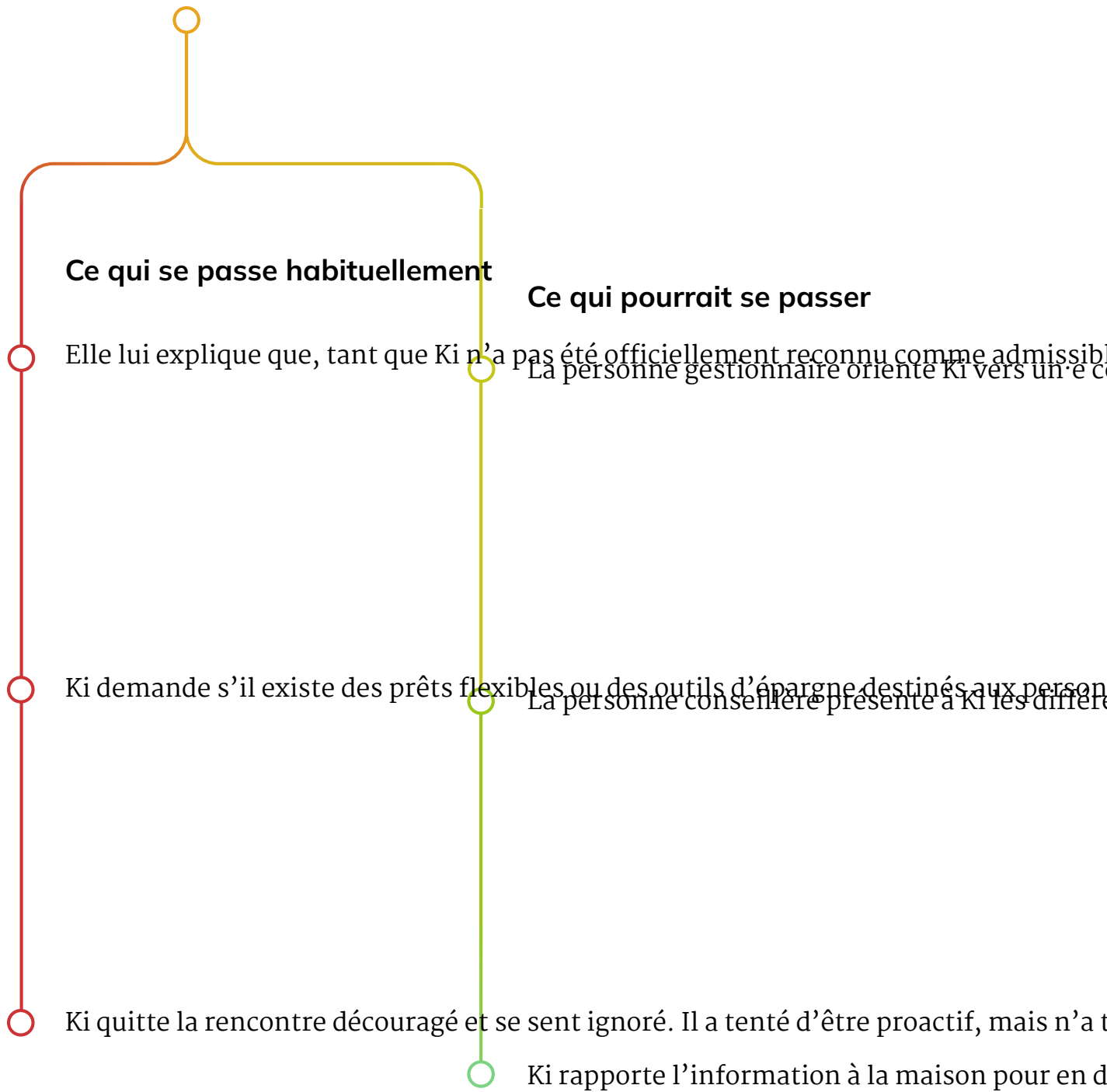
Carte de parcours : état actuel et état idéal

Scénario

Ki éprouve de la difficulté à s'adapter à la suite de la fermeture de son restaurant.

Souhaitant explorer différentes options financières pour assurer l'avenir de sa famille, il p

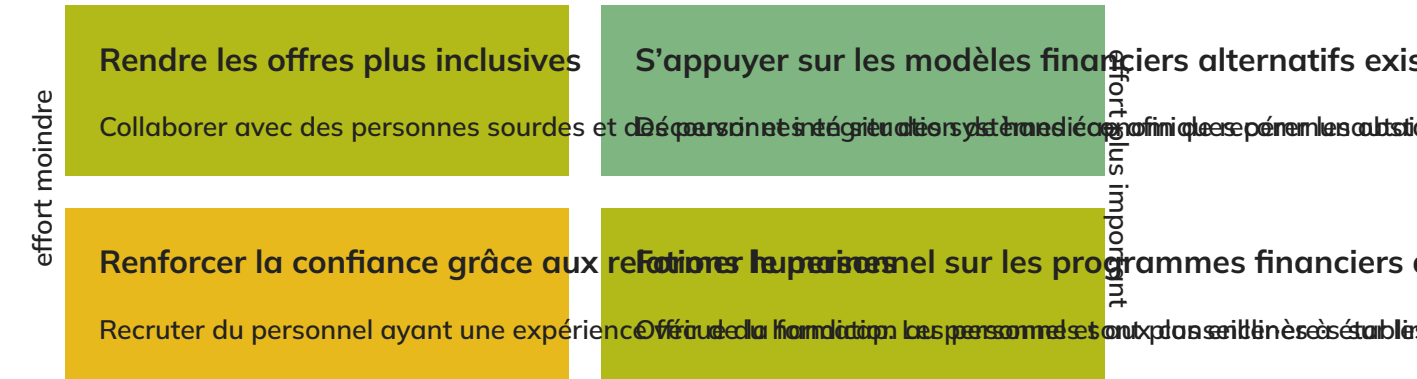




Explorer les possibilités : des solutions rapides

Voici quelques exemples pour stimuler la réflexion sur la façon de mieux servir des client·e·s.

Impact à long terme



Impact plus rapide

Analyse approfondie d'un-e utilisateur-trice en

Après avoir pris connaissance du profil de Ki, réfléchissez à son parcours de vie et répondez

Ki peut-il...

1

Trouver vos points d'accès aux services financiers?

Comment les services bancaires en ligne pourraient-ils être plus accessibles pour

2

Effectuer ses opérations financières?

Comment Ki pourrait-il ouvrir et gérer ses comptes sans avoir à se déplacer?

3

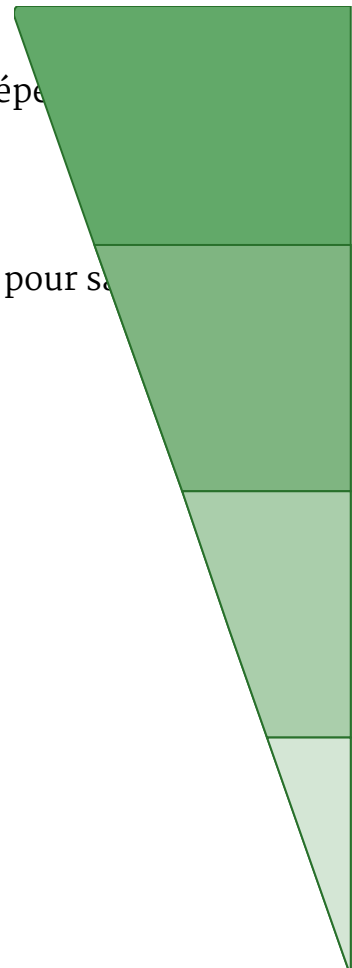
Gérer ses finances?

Comment pourrait-on aider Ki et Tan à mieux gérer leurs dépenses?

4

Accéder à vos services de conseil financier?

Comment pourrait-on aider Ki à élaborer un plan financier pour sa



Activités & feuilles de tra

Activité 1 : Cartographie des écarts

Objectif de l'activité

Cette activité vous aidera à analyser dans quelle mesure une offre donnée est accessible à

Avec qui faire cette activité

Cette activité peut se faire avec l'équipe responsable d'un produit ou d'un service précis, ou

Instructions

1. Choisissez un produit ou un service offert par votre institution.
2. Examinez les facteurs systémiques et environnementaux présentés dans la Roue de la s

Gardez en tête que les obstacles peuvent être de différents types :

Physiques et environnementaux : vos client·e·s peuvent-ils accéder physiquement à votre

Psychologiques : vos client·e·s perçoivent-ils que cette offre leur est destinée?

Sociétaux : les autres (personnel de service, conseiller·ère·s, membres de la famille ou du

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Langue | <input type="checkbox"/> Revenu et coût de la vie |
| <input type="checkbox"/> Statut d'immigration | <input type="checkbox"/> Épargne et événements imprévus |
| <input type="checkbox"/> Lieu de résidence | <input type="checkbox"/> Stigmatisation et préjugés |
| <input type="checkbox"/> Situation d'emploi et mesures d'adaptation | <input type="checkbox"/> Statut d'aide sociale |

3. Imprimez les « parties » correspondant à chacun des facteurs que vous avez choisis.
4. Pour chaque facteur, notez quels groupes de client·e·s peuvent accéder à votre offre sans



Peuvent accéder à votre offre



Pourraient avoir de la difficulté à accéder à votre offre

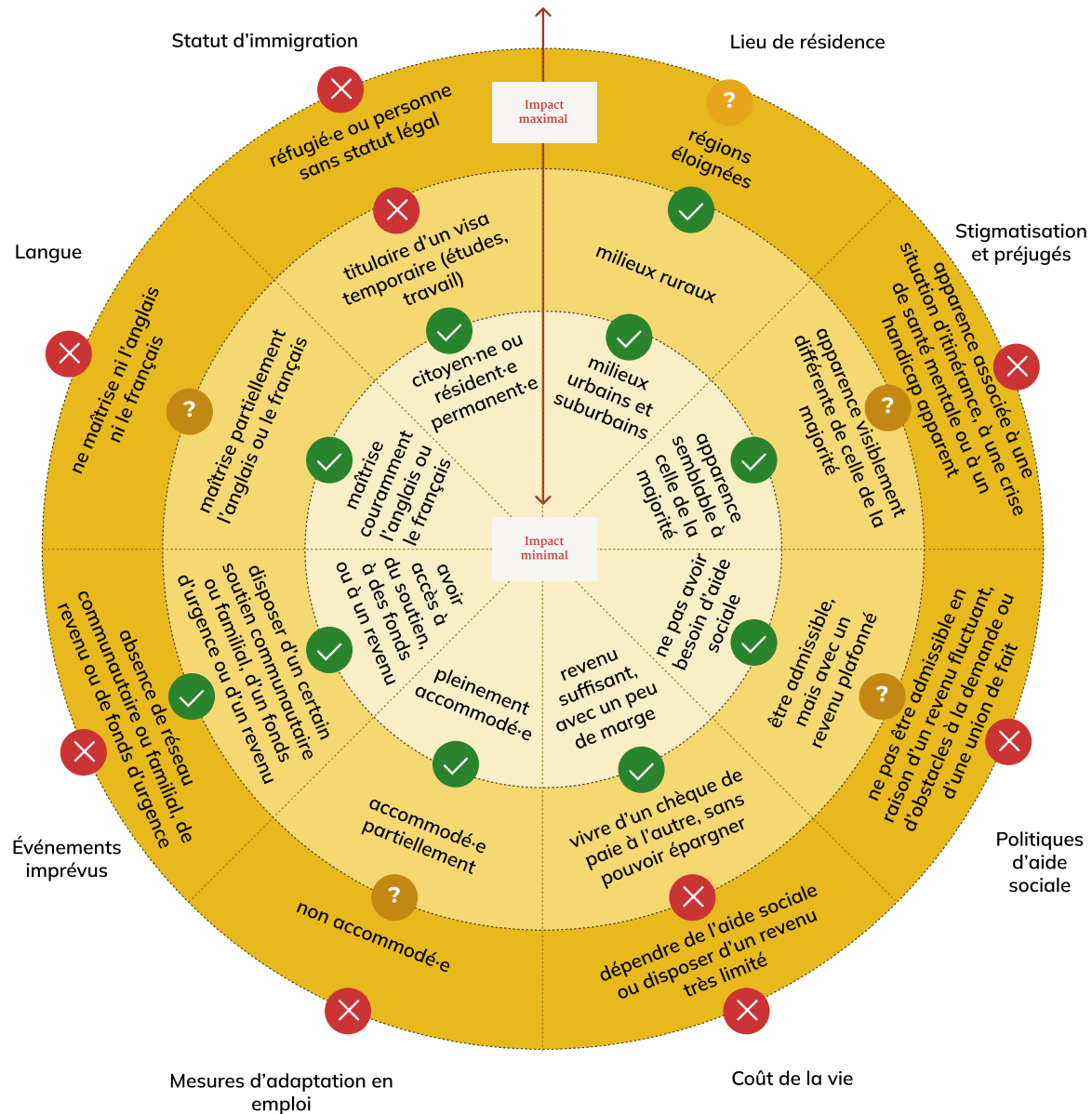


Ne peuvent pas accéder à votre offre

Rappelez-vous que, lorsqu'elle est faite à l'interne, cette activité repose sur des hypothèses

Cartographie des écarts: exemple




Offre : REER






Lieu de résidence

- ✓ **Impact minimal** : milieux urbains et suburbains
- ✓ **Impact modéré** : milieux ruraux
- ? **Impact maximal** : régions éloignées




Stigmatisation et préjugés

-  **Impact minimal** : apparence semblable à celle de la majorité
-  **Impact modéré** : apparence visiblement différente de celle de la majorité
-  **Impact maximal** : apparence associée à une situation d'itinérance, à une crise de sa




Politiques d'aide sociale

-  **Impact minimal** : ne pas avoir besoin d'aide sociale
-  **Impact modéré** : être admissible, mais avec un revenu plafonné
-  **Impact maximal** : ne pas être admissible en raison d'un revenu fluctuant, d'obstacle




Coût de la vie

-  **Impact minimal** : revenu suffisant, avec un peu de marge
-  **Impact modéré** : vivre d'un chèque de paie à l'autre, sans pouvoir épargner
-  **Impact maximal** : dépendre de l'aide sociale ou disposer d'un revenu très limité




Mesures d'adaptation en emploi

-  **Impact minimal** : pleinement accommodé·e
-  **Impact modéré** : accommodé·e partiellement
-  **Impact maximal** : non accommodé·e




Événements imprévus

-  **Impact minimal** : avoir accès à du soutien, à des fonds ou à un revenu
-  **Impact modéré** : disposer d'un certain soutien communautaire ou familial, d'un for
-  **Impact maximal** : absence de réseau communautaire ou familial, de revenu ou de fo

Langue

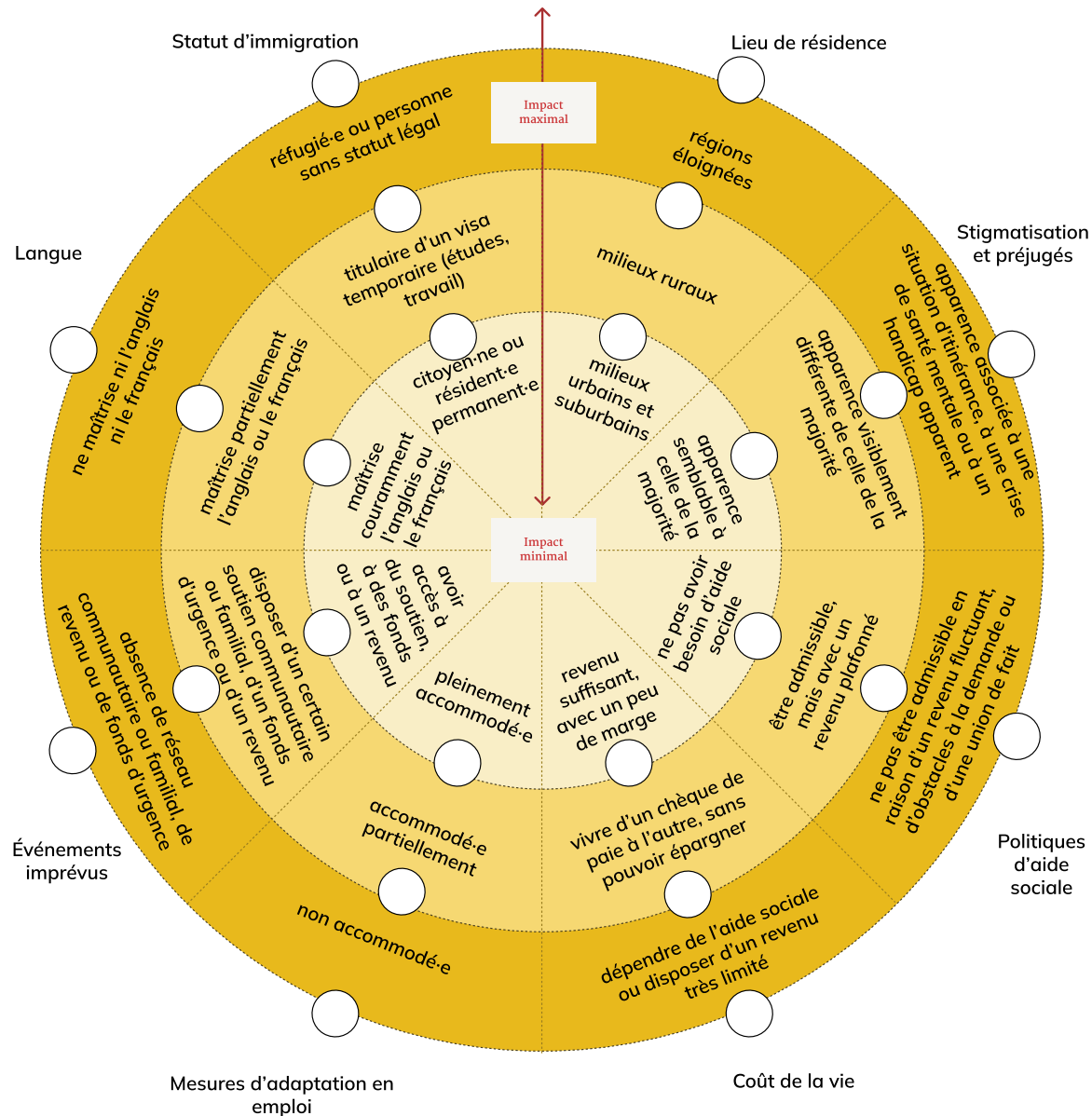
-  **Impact minimal** : maîtrise couramment l'anglais ou le français
-  **Impact modéré** : maîtrise partiellement l'anglais ou le français
-  **Impact maximal** : ne maîtrise ni l'anglais ni le français

Statut d'immigration

-  **Impact minimal** : citoyen·ne ou résident·e permanent·e
-  **Impact modéré** : titulaire d'un visa temporaire (études, travail)
-  **Impact maximal** : réfugié·e ou personne sans statut légal

Cartographie des écarts : feuille de travail

Offre:



Lieu de résidence

Impact minimal : milieux urbains et suburbains

Impact modéré : milieux ruraux

Impact maximal : régions éloignées

Stigmatisation et préjugés

Impact minimal : apparence semblable à celle de la majorité

Impact modéré : apparence visiblement différente de celle de la majorité

Impact maximal : apparence associée à une situation d'itinérance, à une crise de santé mentale

Politiques d'aide sociale

Impact minimal : ne pas avoir besoin d'aide sociale

Impact modéré : être admissible, mais avec un revenu plafonné

Impact maximal : ne pas être admissible en raison d'un revenu fluctuant, d'obstacles à la recherche d'emploi

Coût de la vie

Impact minimal : revenu suffisant, avec un peu de marge

Impact modéré : vivre d'un chèque de paie à l'autre, sans pouvoir épargner

Impact maximal : dépendre de l'aide sociale ou disposer d'un revenu très limité

Mesures d'adaptation en emploi

Impact minimal : pleinement accommodé·e

Impact modéré : accommodé·e partiellement

Impact maximal : non accommodé·e

Événements imprévus

Impact minimal : avoir accès à du soutien, à des fonds ou à un revenu

Impact modéré : disposer d'un certain soutien communautaire ou familial, d'un fonds d'urgence

Impact maximal : absence de réseau communautaire ou familial, de revenu ou de fonds d'urgence

Langue

Impact minimal : maîtrise couramment l'anglais ou le français

Impact modéré : maîtrise partiellement l'anglais ou le français

Impact maximal : ne maîtrise ni l'anglais ni le français

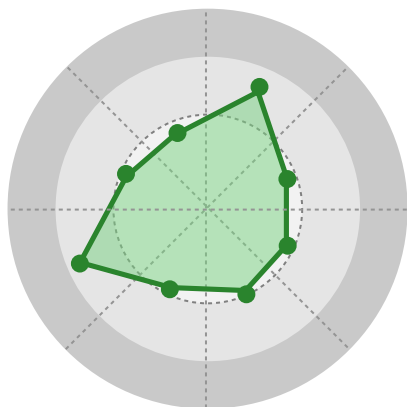
Statut d'immigration

Impact minimal : citoyen·ne ou résident·e permanent·e

Impact modéré : titulaire d'un visa temporaire (études, travail)

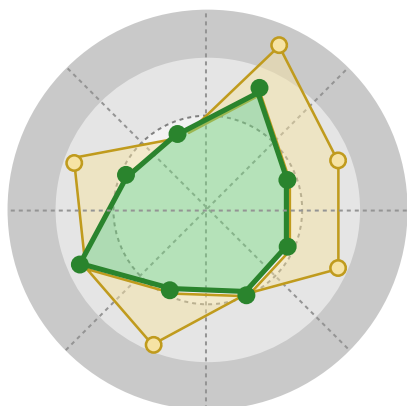
Impact maximal : réfugié·e ou personne sans statut légal

Cartographie des écarts : évaluation



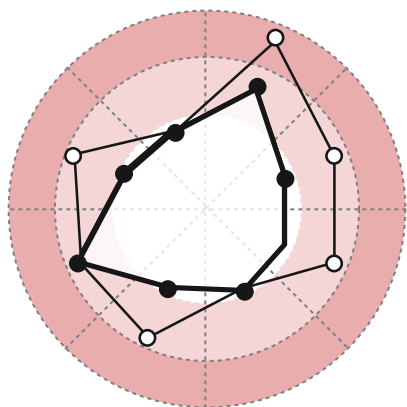
1. Reliez les coches

En reliant les coches vertes sur chaque partie ou facteur, vous verrez à quel point votre off



2. Reliez les points d'interrogation

En reliant les points d'interrogation jaunes, vous pouvez voir dans quels cas certain·e·s cl



3. Prenez note de votre écart et réfléchissez-y

La zone située à l'extérieur de la forme représente les besoins que votre offre ne peut pas

Pour rendre votre produit plus inclusif, réfléchissez à des façons d'étendre votre portée.

Explorer plus en profondeur les écarts

Activité bonus : Repérer les écarts entre les offres et les utilisateur·trice·s

Pour observer comment votre offre répond – ou ne répond pas – aux besoins de certain·e·s



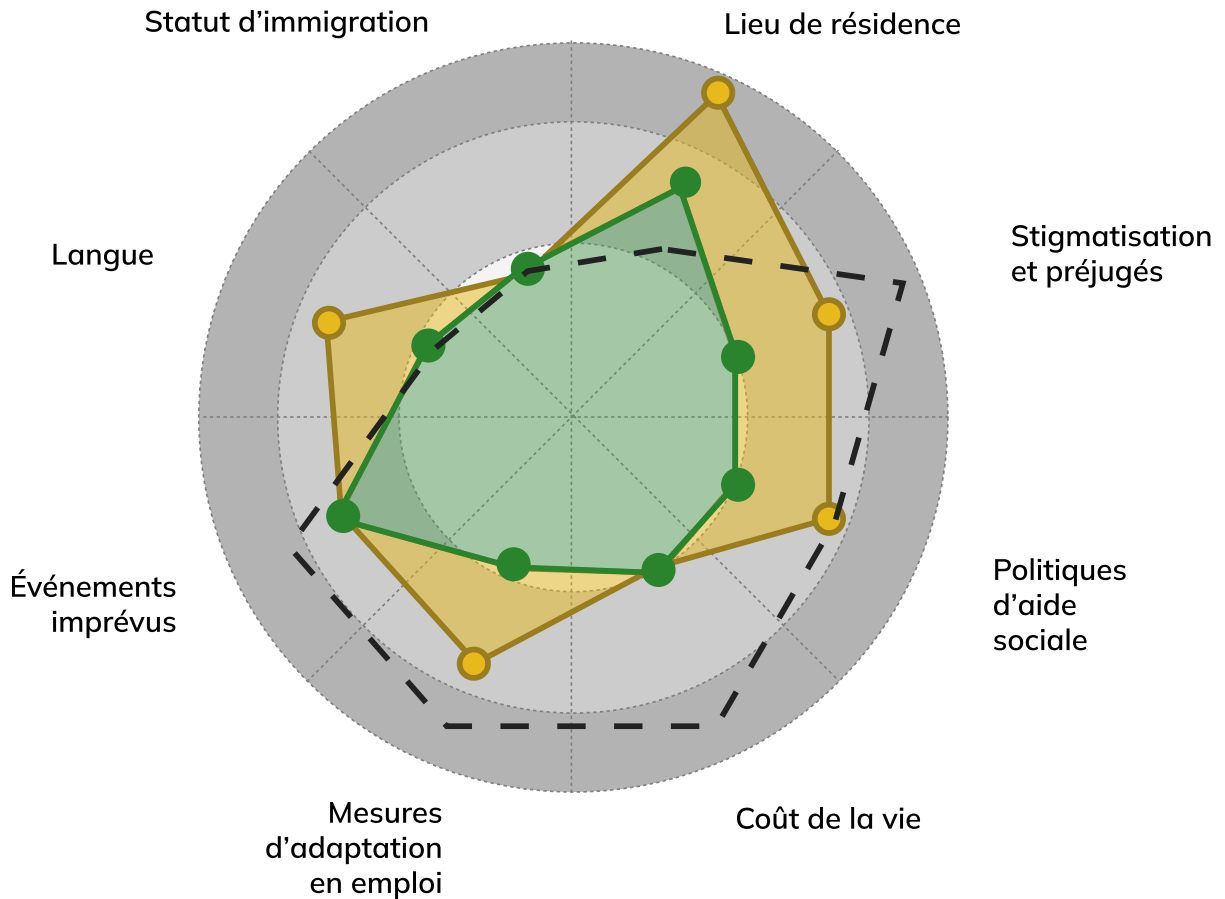
Votre offre est accessible à ces personnes



Votre offre pourrait être accessible à ces personnes



James



Activité 2 : Analyse approfondie d'un-e utilisateur

Objectif de l'activité

Cette activité peut être réalisée de façon autonome ou à titre de complément à l'activité de

Avec qui faire cette activité

Une équipe interfonctionnelle de l'organisation, réunie par exemple dans le cadre d'une c

Instructions

1. Choisissez un groupe d'utilisateur·trice·s en situation de vulnérabilité sur lequel vous c
2. Servez-vous de la feuille de travail pour analyser les obstacles que cet·te utilisateur·trio

Feuille de travail : analyse approfondie d'un-e utilisateur-trice en situation de vulnérabilité

Les utilisateur-trice-s en situation de vulnérabilité ont-iels la possibilité de...

1

Trouver vos points d'accès aux services financiers?

Succursales bancaires, guichets automatiques, services bancaires en ligne

2

Effectuer des opérations financières?

Ouverture d'un compte, dépôts et retraits de fonds, achats

3

Gérer leurs finances?

Gestion de l'argent, budgétisation, utilisation et gestion du crédit

4

Accéder à vos services de conseil financier?

Conseils financiers destinés aux personnes en situation de handicap

Activité bonus : Cercles de contrôle

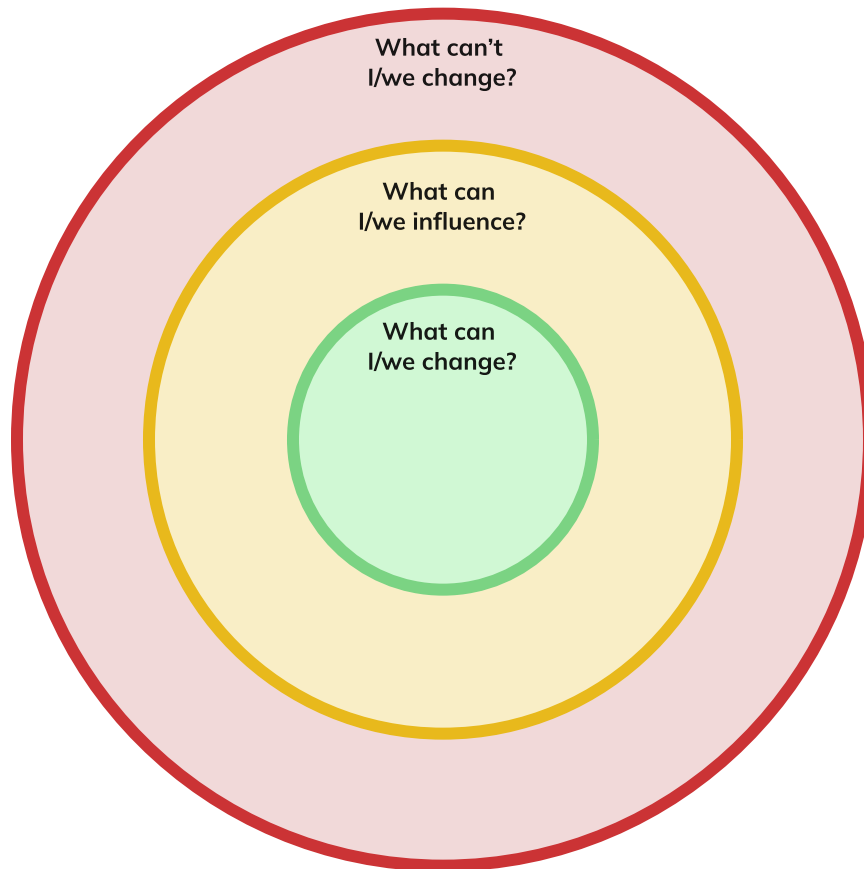
Maintenant que les obstacles sont identifiés, il est temps de vous concentrer sur les solutions.

Instructions

- En vous appuyant sur les obstacles identifiés dans la feuille de travail de l'analyse, identifiez les éléments que vous pouvez contrôler, influencer ou ne pas contrôler.
 - Ce que je/nous pouvons changer** : il peut s'agir de petits ajustements dans les processus ou les outils.
 - Ce que je/nous pouvons influencer** : des éléments que vous ou votre équipe pouvez influencer.
 - Ce que je/nous ne pouvons pas changer** : des éléments relevant de systèmes ou de politiques externes.
- Procédez dans l'ordre qui vous semble le plus logique ou le plus utile pour votre équipe.
- Une fois l'activité terminée, définissez des mesures à prendre en fonction de ce que vous avez identifié.

Cercles de contrôle : feuille de travail

Maintenant que les obstacles et les idées sont identifiés, il est temps de vous concentrer s



- Ce que je/nous ne pouvons pas changer
- Ce que je/nous pouvons influencer
- Ce que je/nous pouvons changer

Sources

1. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2024, 25 juin). Rapport annuel 2023-2024.
2. ACORN Canada. (2023, juin). Fair credit for all: ACORN members speak out on access to fair banking and
3. McDiarmid, C. (2021, 18 août). Accessibilité dans les organisations du secteur public fédéral au Canada, 2
4. Chollangi, N. (2022, 15 mars). 15 percent of Canadians are ‘underbanked’ – Here’s what that means and
5. Dionne, M.-A., Laporte, C., Loepky, J. & Miller, A. (2023, 16 juin). Un aperçu des données canadiennes s
6. Ali, N. (2018, 1 août). Understanding hidden homelessness. Homeless Hub. <https://homelesshub.ca/blog>
7. Hung, J., et al. (2025) Community Perspectives on Financial Inclusion. Inclusive Design Research Centre
8. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2021). Amélioration de la littératie finan
9. Chen, H., O’Habib, D. & Xiao, H. Y. (2023, 16 nov.). How far do Canadians need to travel to access cash? (
10. Innovation, Sciences et Développement économique Canada. (2022, 11 avril). La haute vitesse pour tou
11. SHARE. (2023, mars). Proxy alert : RBC and BMO racial equity audit. <https://share.ca/wp-content/uploads>
12. Canadian Centre for Financial Well-Being & Economic Abuse Awareness. (2023, juillet). The state of ec
13. Statistique Canada. (2022, 1 avr.). Enquête sur l’épargne des personnes handicapées, 2020. Statistique
14. Statistique Canada. (2023). Malgré certains progrès, les familles monoparentales dirigées par une mère
15. Vergara, D., & Hardy, V. (2024, 13 juin). Caractéristiques de l’activité sur le marché du travail des person
16. Centre de littératie financière Prospérité Canada. (2015, novembre). Financial literacy and newcomers

Remerciements

Remerciements particuliers à nos partenaires

Whole Woman Network

Programme de santé et de bien-être du centre-ville de l'Université de l'Alberta

Nunavummi Disabilities Maqinnasuak'tiit Society

Deen Vision Network

Realize Canada

Équipe de l'inclusion financière

Cheryl Li, autrice

Sepideh Shahi, autrice

Lisa Liskovoi, collaboratrice

Jonathan Hung, collaborateur

Dana Ayotte, collaboratrice

Michelle D'Souza, collaboratrice

Daniel Cho, collaborateur

Ned Zimmerman, collaborateur

Financé par

Emploi et Développement social Canada

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude envers les institutions financières qui ont

Version 1.0.0-beta

Dernière mise à jour : novembre 2025