



# Guide *pour* l'inclusion financière

Par le Inclusive Design Research Centre de l'Université OCAD

## Table des matières

À propos de ce guide	2
L'enjeu de l'inclusion financière	5
Cadres pour l'inclusion	10
Récits pour l'inclusion financière	21
Activités & feuilles de travail	67
Sources	81
Remerciements	83

# 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 assurons notre subsistance est profondément influencée par notre situation financière. Ce guide offre un aperçu des réalités vécues par des personnes qui rencontrent des obstacles lorsqu'elles interagissent avec le système financier et tentent d'accéder aux ressources dont elles ont besoin pour assurer leur stabilité, quelle que soit leur situation.

Il présente des outils conçus pour aider votre équipe à mieux comprendre les besoins de clientèles potentielles, en particulier celles et ceux dont les réalités ne sont pas prises en compte lors de la conception de produits et de services financiers. Les récits favorisent l'empathie et élargissent la perspective, tandis que les cadres proposés soutiennent l'évaluation et la planification. Chaque outil peut être utilisé seul ou combiné à d'autres, selon les besoins et les objectifs de votre équipe.

Nous considérons ce guide comme une ressource dynamique et évolutive, destinée à stimuler le dialogue et à inspirer votre équipe à le faire évoluer et à bâtir sur ce qui existe déjà, à mesure que les contextes et les besoins changent. Nous espérons que ces outils susciteront la curiosité, encourageront l'empathie et renforceront l'engagement envers la création de systèmes financiers véritablement inclusifs et accessibles.

## Origine du projet

Le Inclusive Design Research Centre a mené un projet intitulé Partnerships for Financial Inclusion, visant à mieux comprendre les obstacles que rencontrent les personnes handicapées issues de divers horizons ainsi que les approches qui facilitent leur accès aux systèmes financiers.

Dans le cadre d'une série d'ateliers de co-conception menés en collaboration avec nos partenaires communautaires, l'équipe du IDRC a échangé avec des membres de cinq groupes communautaires qui ont généreusement partagé leurs expériences liées à l'accès aux institutions financières. Ces groupes comprenaient principalement des personnes handicapées et des personnes sourdes, ainsi que des membres d'autres communautés historiquement marginalisées.

L'équipe a ensuite synthétisé les rapports, sollicité la rétroaction des responsables communautaires et publié un rapport complet et détaillé. Ce guide a pour objectif de mettre en valeur ces résultats de recherche dans un format adapté aux équipes qui conçoivent des services et des produits financiers.

# **L'enjeu de l'inclusion financière**

## **Pourquoi autant de personnes sont-elles encore exclues des services bancaires?**

En analysant la façon dont les gens interagissent avec les institutions financières au Canada, une question s'impose :

### **Pourquoi près d'un million de personnes — environ 3 % de la population — n'ont-elles pas de compte bancaire?**

Autrement dit, elles n'ont aucun compte dans une institution financière traditionnelle. (Agence de la consommation en matière financière du Canada, 2024)

### **Pourquoi près de cinq millions de personnes — environ 15 % de la population — sont-elles sous-bancarisées?**

Elles peuvent avoir un compte bancaire de base, mais ne peuvent pas s'y fier pour leurs besoins quotidiens, ce qui les pousse à recourir à des prêteur·euse·s sur salaire, à des services d'encaissement de chèques ou à des systèmes informels. (ACORN Canada, 2023)

## **Pourquoi certains groupes sont-ils plus touchés par l'exclusion financière que d'autres?**

Près de 73 % des personnes handicapées affirment avoir rencontré au moins un obstacle lorsqu'elles interagissent avec des organisations fédérales, notamment des banques (McDiarmid, 2021). Les personnes à faible revenu, racisées, nouvellement arrivées, vivant en milieu rural, âgées, sans logement stable ou sans pièce d'identité sont beaucoup plus à risque d'être exclues du système bancaire ou de demeurer sous-bancarisées. (Chollangi, 2022)

Ce sont les mêmes personnes qui ont souvent le plus besoin de services financiers accessibles, abordables et fiables. Alors, pourquoi n'y ont-elles pas accès?

## **Pourquoi c'est important**

Beaucoup de personnes font encore face à des obstacles lorsqu'elles tentent d'accéder au système financier, que ce soit en raison d'un handicap, d'une faible littératie numérique, d'un logement instable, d'un accès restreint à des pièces d'identité ou de revenus non traditionnels.

Ces personnes ne sont pas des cas isolés. Elles représentent un groupe important et en croissance de la population. Lorsque les banques négligent ces client·e·s dans leurs produits, leurs programmes et leurs services, elles excluent des personnes et passent à côté d'un marché encore largement mal desservi.

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 compte de leurs besoins ouvre la voie à de nouveaux·elles client·e·s et à de nouvelles formes de création de valeur.

## **Favoriser la fidélisation à long terme**

Les gens se souviennent de la façon dont ils et elles sont accueilli·e·s, surtout dans les moments de vulnérabilité. Offrir un service inclusif renforce la confiance, la fidélité et la valeur à long terme.

## **Réduire les risques**

Les organismes de réglementation et le public exigent une plus grande responsabilité sociale. L'exclusion, qu'elle soit volontaire ou systémique, peut rapidement entraîner des conséquences juridiques et ternir la réputation d'une institution.

## **Stimuler l'innovation**

Concevoir pour des situations atypiques conduit souvent à de meilleures solutions pour toutes et tous. Plusieurs caractéristiques désormais courantes, comme les bordures de trottoir abaissées ou les assistants vocaux, ont d'abord été conçues pour répondre aux besoins de personnes en situation de handicap.

## **Renforcer la résilience des systèmes financiers**

Les avancées technologiques et les changements démographiques redéfinissent les attentes. Les institutions qui s'ajustent à la diversité des besoins se démarqueront par leur résilience et leur pertinence.

---

## **Concevoir des systèmes financiers pour toutes et tous**

Le design inclusif ne vise pas à « corriger » les personnes, mais à transformer des systèmes qui n'ont pas été pensés pour tout le monde. Les services financiers influencent la vie quotidienne, et les rendre accessibles n'est pas facultatif : c'est essentiel.

Il ne s'agit pas seulement d'une occasion d'affaires, mais d'une responsabilité. L'exclusion du système bancaire prive les personnes d'outils essentiels à leur stabilité et à leur participation sociale.

Concevoir pour l'inclusion est un acte de dignité. Cela affirme que chaque personne mérite une chance équitable de construire une vie fondée sur la liberté de choix, l'autonomie et la sécurité. Dans un monde où les systèmes financiers déterminent ce qui est possible, l'équité n'est pas un privilège : c'est une question de justice.

# **Cadres pour l'inclusion**

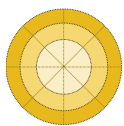
## Présentation des cadres d'inclusion financière

La situation financière des personnes découle non seulement de leurs actions individuelles, mais aussi de facteurs systémiques et environnementaux. C'est pourquoi nos récits mettent en lumière les obstacles présents tant à l'échelle individuelle qu'à l'échelle systémique. Nous utilisons deux cadres pour illustrer cette réalité :



### **Niveau individuel : hiérarchie des besoins dans les institutions financières**

Ce cadre présente les différents besoins des personnes lorsqu'elles interagissent avec des institutions financières et les obstacles qu'elles rencontrent à chaque étape.



### **Niveau systémique : roue de la stabilité financière**

Ce cadre adopte une perspective élargie pour examiner les facteurs environnementaux et systémiques, à la fois vastes et interconnectés, qui façonnent et influencent les interactions financières.

# **Hiérarchie des besoins dans les institutions financières**

Inspiré de la hiérarchie des besoins de Maslow, ce cadre présente les différentes strates de services financiers dont les personnes ont besoin, en partant de l'accès de base jusqu'à la planification financière à long terme. Comme pour une fondation, les strates inférieures doivent être consolidées avant que les personnes puissent progresser vers les strates supérieures.

### 1. Points d'accès aux services financiers

Obstacles : succursales bancaires, guichets automatiques, services bancaires en ligne, matériel et dispositifs utilisés pour les opérations financières

### 2. Transactions financières

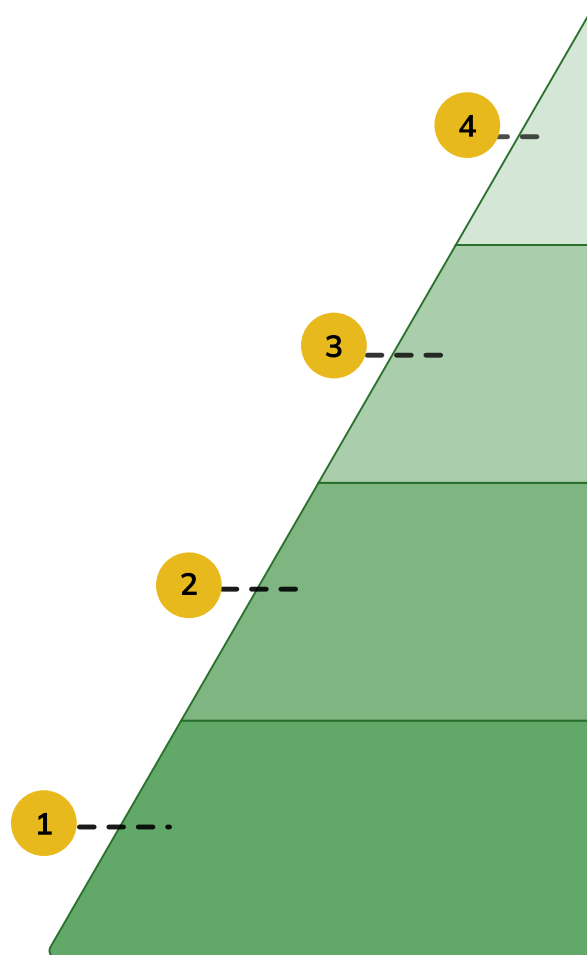
Obstacles : ouverture de compte, dépôt et retrait de fonds, achats, systèmes de point de vente (PDV)

### 3. Gestion financière

Obstacles : gestion de l'argent, élaboration d'un budget, utilisation et gestion du crédit

### 4. Services-conseils et planification financière

Obstacles : services-conseils financiers adaptés aux personnes en situation de handicap, planification de l'avenir

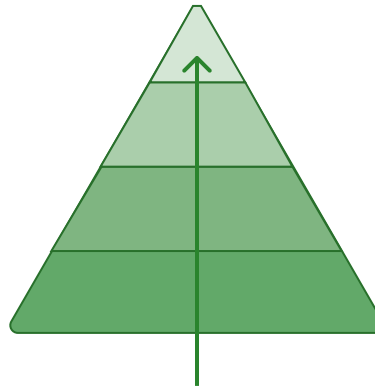


## Pourquoi c'est important

Cette hiérarchie offre non seulement un cadre pour comprendre les

obstacles auxquels les personnes font face dans l'accès aux services financiers, mais elle aide aussi les institutions financières à établir des relations plus solides avec leurs client·e·s. Avant de pouvoir gagner la confiance d'une personne pour planifier son avenir financier, il faut d'abord s'assurer qu'elle puisse ouvrir un compte ou même accéder à une succursale.

1. **Créer un lien de confiance**
2. **Approfondir la relation**
3. **Renforcer la fidélité**



## **Comment utiliser ce cadre**

### **À titre d'outil d'évaluation**

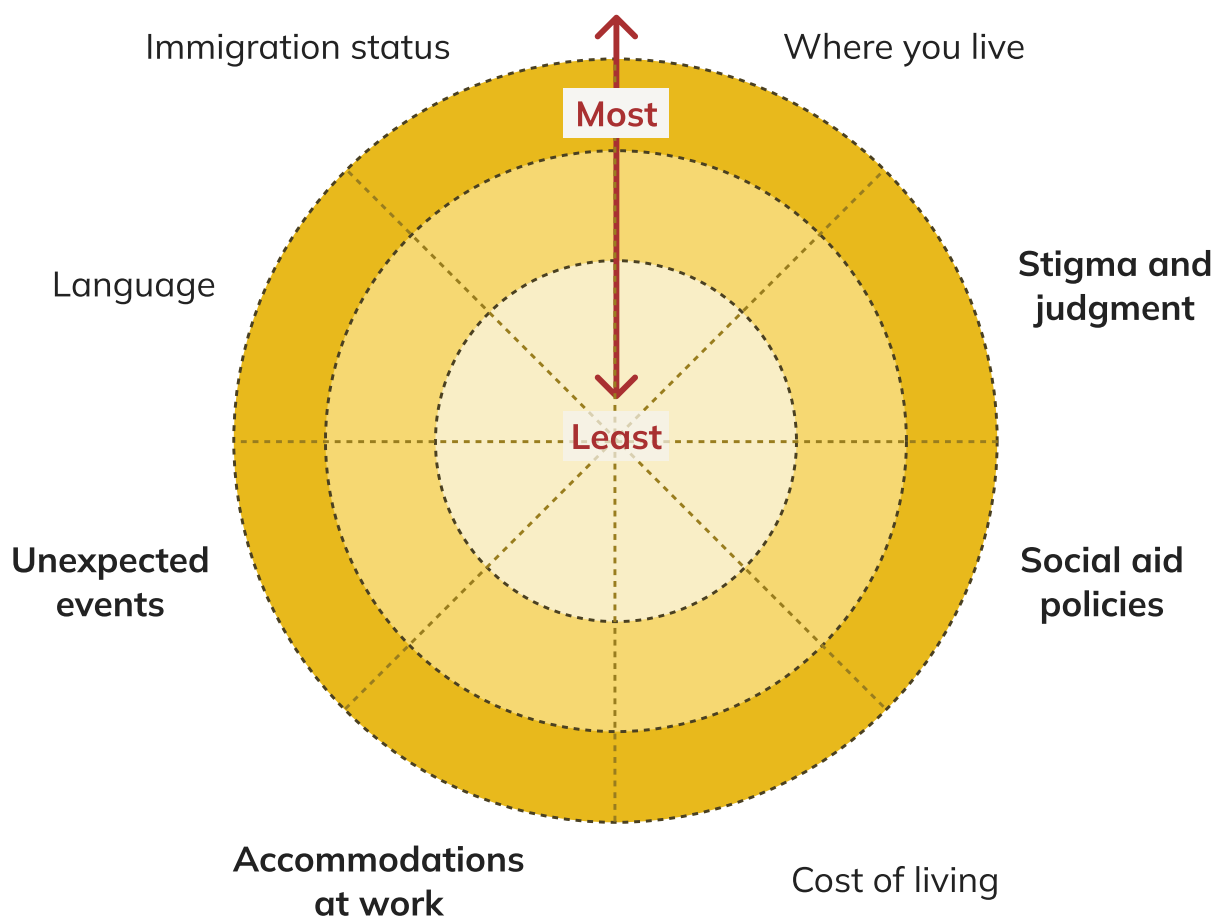
Servez-vous de ce cadre pour déterminer où vos client·e·s actuels éprouvent des difficultés dans leurs interactions avec vos produits et services. Repérez les obstacles à chaque niveau d'accès et de participation.

### **À titre d'outil de planification**

Si vous visez un groupe en particulier, utilisez le cadre pour visualiser la relation que ses membres entretiennent actuellement avec votre institution. Planifiez ensuite les moyens de les aider à progresser vers une inclusion financière plus complète.

# Roue de la stabilité financière

Cette roue met en évidence les facteurs systémiques et environnementaux qui influencent la capacité de vos client·e·s à atteindre une stabilité financière durable.



## Facteurs

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



- 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

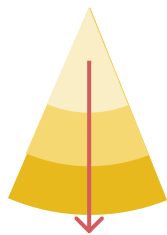
## Niveau d'impact

Chaque personne peut être plus ou moins touchée par chacun des facteurs. Plus l'impact est élevé, plus les obstacles systémiques à la stabilité financière sont importants.

## 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 financiers. Il détermine aussi la facilité d'accès à des biens essentiels et abordables, comme l'épicerie ou les articles ménagers.



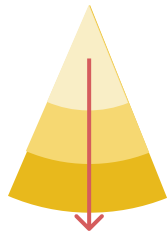
**Impact minimal:** milieux urbains et suburbains

**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 mener à de la stigmatisation ou à des préjugés. Cette perception peut la rendre plus vulnérable à la fraude ou à un refus de services.



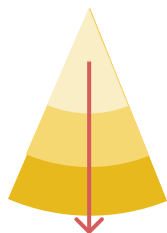
**Impact minimal:** apparence semblable à celle de la majorité

**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 ou à un handicap apparent

## Politiques d'aide sociale

Certaines politiques d'aide sociale peuvent exclure des personnes qui en auraient pourtant besoin. Par exemple, les programmes pour les personnes en situation de handicap fixent un plafond de revenu au-delà duquel elles perdent leur admissibilité. Or, ce montant est souvent insuffisant pour répondre au coût de la vie.



**Impact minimal:** ne pas avoir besoin d'aide sociale

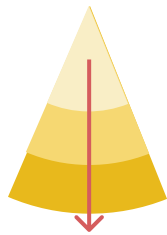
**Impact modéré:** être admissible, mais avec un revenu plafonné

**Impact maximal:** ne pas être admissible en raison d'un revenu fluctuant, d'obstacles à la demande ou d'une union de fait

## Coût de la vie

Les salaires ne progressent pas au même rythme que le coût de la vie. Selon le niveau de revenu, certaines personnes sont plus durement touchées que

d'autres.



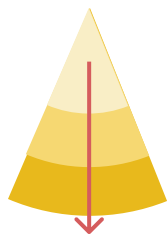
**Impact minimal:** revenu suffisant, avec un peu de marge

**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

La capacité d'une personne à obtenir et à conserver un emploi dépend du degré auquel son employeur répond à ses besoins d'adaptation.



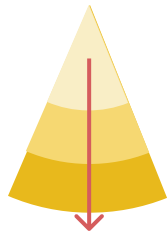
**Impact minimal:** pleinement accommodé·e

**Impact modéré:** accommodé·e partiellement

**Impact maximal:** non accommodé·e

## Événements imprévus

Les événements collectifs, comme une pandémie ou une catastrophe naturelle, et les événements personnels, comme une urgence médicale, peuvent tous deux fragiliser la stabilité financière d'une personne.



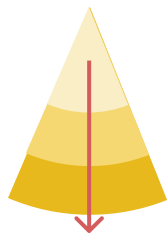
**Impact minimal:** avoir accès à du soutien, à des fonds ou à un revenu

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

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

## Langue

La capacité d'une personne à lire et à comprendre couramment la langue dominante peut déterminer sa facilité à comprendre les informations financières et à naviguer dans le système financier.



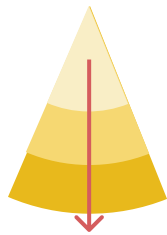
**Impact minimal:** maîtrise couramment l'anglais ou le français

**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 de l'argent, à obtenir un emploi et à avoir accès à des capitaux.



**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 susceptibles de faire face à des obstacles dans leurs interactions avec les institutions financières. Plus l'impact est élevé, plus la personne correspond à un·e utilisateur·rice en situation de vulnérabilité. Selon les principes du design inclusif, concevoir des solutions adaptées à celles et ceux qui rencontrent le plus d'obstacles permet inévitablement de répondre aussi aux besoins des personnes dans une situation modérée, menant à des solutions plus innovantes, résilientes et durables.

## Comment utiliser ce cadre

Ce cadre peut servir d'outil pour analyser dans quelle mesure vos produits et services répondent aux besoins des différents groupes de client·e·s, et pour déterminer jusqu'à quel point ils soutiennent les personnes les plus touchées par les obstacles. Les résultats peuvent ensuite orienter la planification de recherches futures et d'initiatives en matière de tests d'accessibilité.

# **Récits pour l'inclusion financière**

## Présentation des récits

Les quatre récits présentés ci-dessous sont des récits fictifs inspirés de vécus réels. Ils servent d'outils aux concepteur·rice·s, aux chercheur·euse·s et aux équipes de produits et services financiers pour mieux comprendre les obstacles auxquels leurs client·e·s font face, ainsi que les occasions de changement qui en découlent.

Chaque récit relie une histoire personnelle aux cadres d'inclusion financière présentés dans ce guide, illustrant à la fois les défis systémiques et ceux vécus au niveau individuel. Le parcours de l'utilisateur·rice met aussi en lumière deux réalités : l'une actuelle, freinée par les obstacles existants, et l'autre, prospective, qui imagine un avenir marqué par un meilleur accès. Chaque récit se conclut par des recommandations pratiques et une activité de réflexion vous invitant à garder en tête les personnes présentées dans ces récits et à repérer les obstacles ou les situations d'exclusion dans vos propres services et produits.

Ces récits ne reflètent qu'une petite partie de la diversité des besoins que peuvent avoir les client·e·s d'aujourd'hui et de demain. Servez-vous-en comme point de départ pour poser des questions, approfondir votre compréhension et, surtout, pour aller à la rencontre d'autres perspectives qui ne figurent pas dans ces pages.

Récit 1

# Accès aux fonds pour les personnes handicapées en situation d'itinérance

## *Données de recherche*

Chaque année, environ 235 000 personnes au Canada vivent une situation d'itinérance. (Dionne et al., 2023)

Une personne sur dix au Canada a déjà vécu une forme d'itinérance cachée, c'est-à-dire le fait d'habiter temporairement chez des ami·e·s ou des proches, de dormir sur un canapé ou encore dans une voiture. (Ali, 2018)

Avoir deux limitations fonctionnelles ou plus est fortement associé à une situation d'itinérance cachée. (Ali, 2018)

Les personnes au Canada qui prennent des antidépresseurs ou d'autres médicaments similaires sont deux fois plus susceptibles de vivre une forme d'itinérance cachée. (Ali, 2018)

Les personnes en situation d'itinérance disposent souvent de fonds, mais n'y ont pas accès en raison des obstacles posés par leur institution financière. (Hung et al., 2024)



## **James, 21 ans**

Edmonton, Alberta

James vit avec une dépression chronique. Certains jours, il réussit à en maîtriser les symptômes, mais d'autres, se lever du lit lui est tout simplement impossible. Sa famille le qualifie souvent de paresseux ou manquant de volonté, alors qu'il lui est très difficile d'exprimer à quel point sa dépression lui donne l'impression de ne plus pouvoir bouger ni parler. Ce qui l'accable le plus, c'est son désir de travailler et de vivre de façon autonome, sans y parvenir – une situation qui le plonge encore plus profondément dans la honte.

### **Événements imprévus**

La mère de James, la seule personne de sa famille qui acceptait son orientation sexuelle, est décédée récemment. Comme il vivait avec elle, il a dû quitter le logement qu'ils louaient, et aucun autre membre de sa famille n'a voulu l'accueillir. En passant d'un hébergement temporaire à un autre, James a eu du mal à garder un logement stable, ce qui l'a plongé encore plus profondément dans la dépression.

### **Stigmatisation et préjugés**

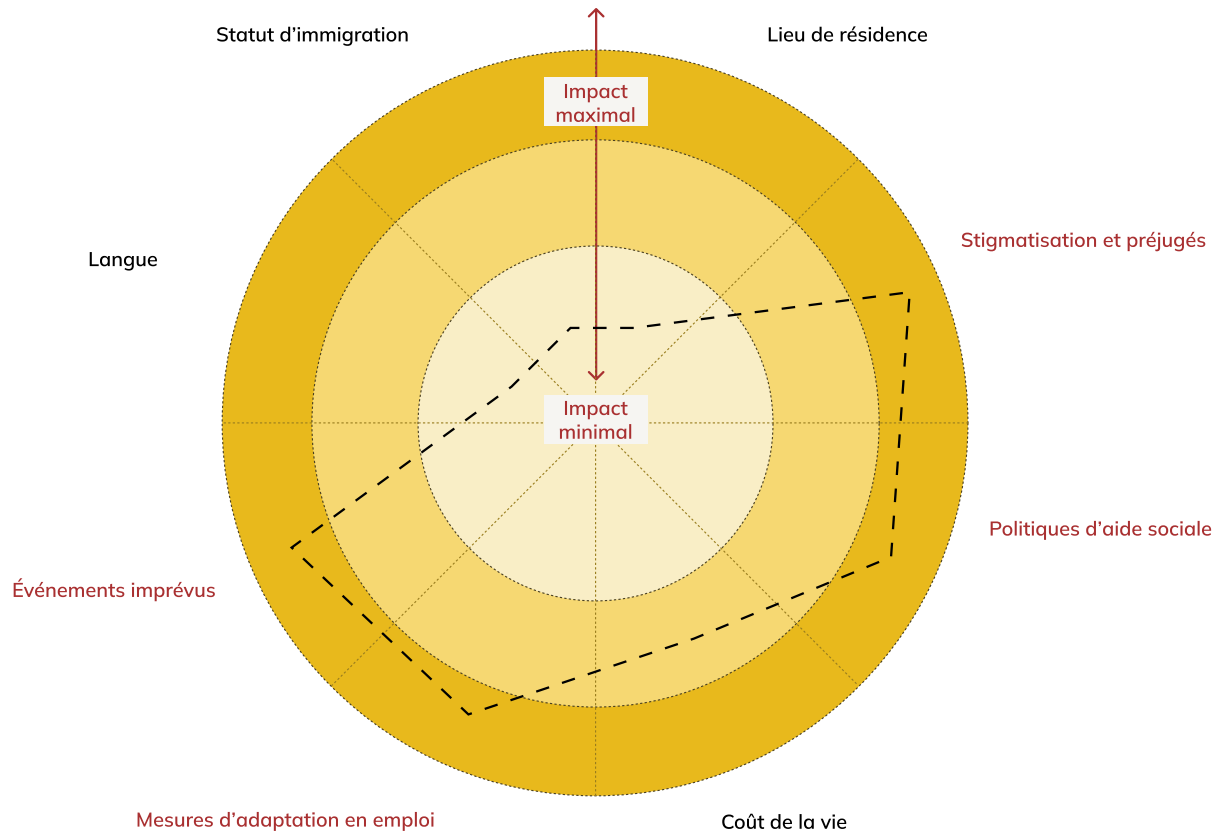
Vivre dans un refuge signifie avoir un accès irrégulier aux douches et à la lessive, et James se fait souvent voler ses effets personnels. Il arrive donc qu'il ait une apparence moins soignée, ce qui suscite des regards de jugement et un certain malaise chez les autres, particulièrement dans les milieux formels, comme les banques, où il se sent fortement 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 à temps plein. Il a tenté de travailler dans la construction, pour des contrats saisonniers ou à court terme, mais ces emplois exigent souvent des horaires rigides qu'il n'arrive pas toujours à respecter. Les postes offrant plus de flexibilité sont rares, surtout ceux où l'on comprend et prend en compte ses besoins en santé mentale.

## **Prestations d'aide sociale**

Grâce aux services sociaux, James reçoit maintenant des prestations d'invalidité. Toutefois, lorsqu'il est en mesure de travailler, il doit surveiller de près ses revenus pour éviter de dépasser le plafond de gains qui pourrait compromettre son admissibilité. Ce plafond très bas le décourage de travailler davantage, même lorsqu'il en a la capacité, et rend quasiment impossible l'accumulation d'économies réelles.

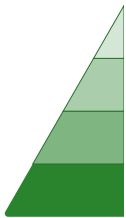


# Obstacles à l'accès aux institutions financières

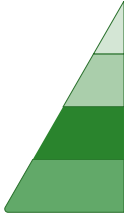
Pendant qu'il vivait dans des refuges, James s'est fait voler ses effets personnels, dont son téléphone et son portefeuille contenant ses pièces d'identité, sa carte de débit et ses cartes de crédit. Sans ces documents, il lui est impossible d'accéder aux économies qu'il avait dans son compte bancaire, que ce soit au guichet automatique, à la succursale ou en ligne.

## 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 la stigmatisation liée à son apparence, et il n'a pas de pièce d'identité ni d'adresse permanente, qui sont souvent exigées pour les services bancaires en personne.
- Il n'a pas accès aux services bancaires en ligne, car il ne possède ni son numéro de carte ni son téléphone, nécessaires à l'authentification multifactorielle.



## Accès aux **transactions financières de base**

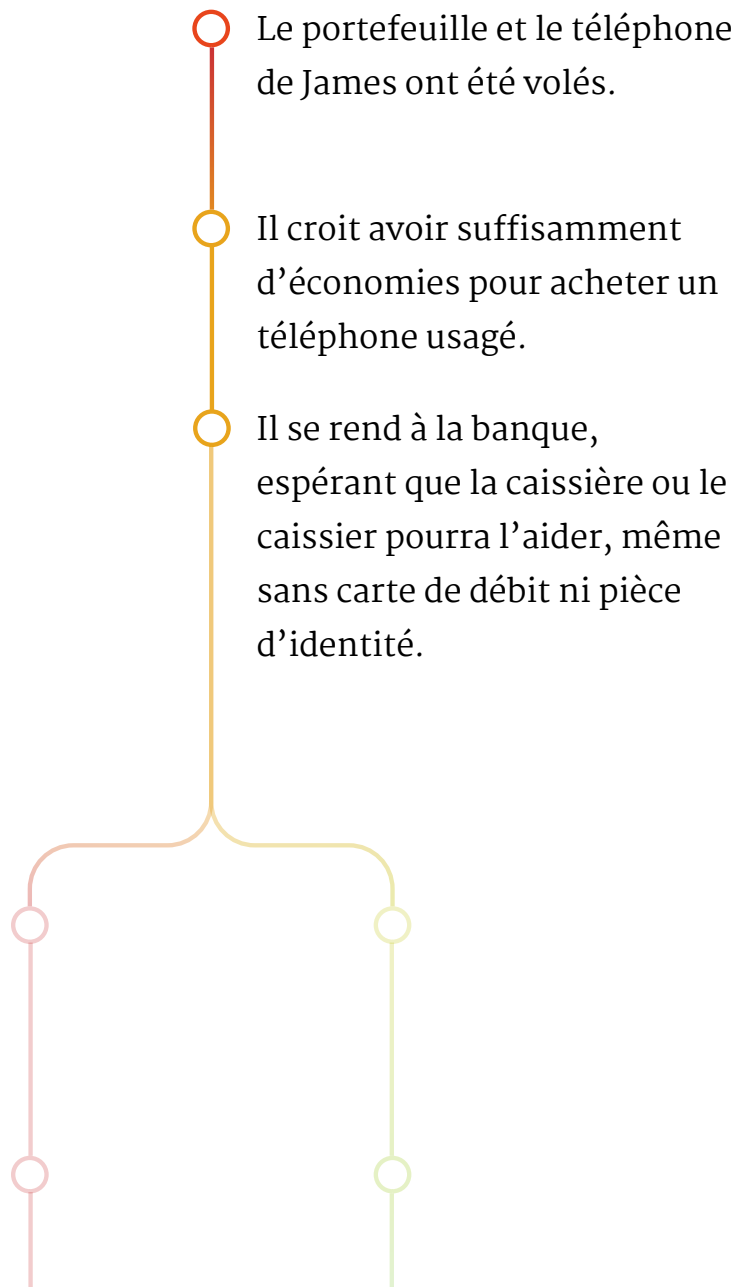


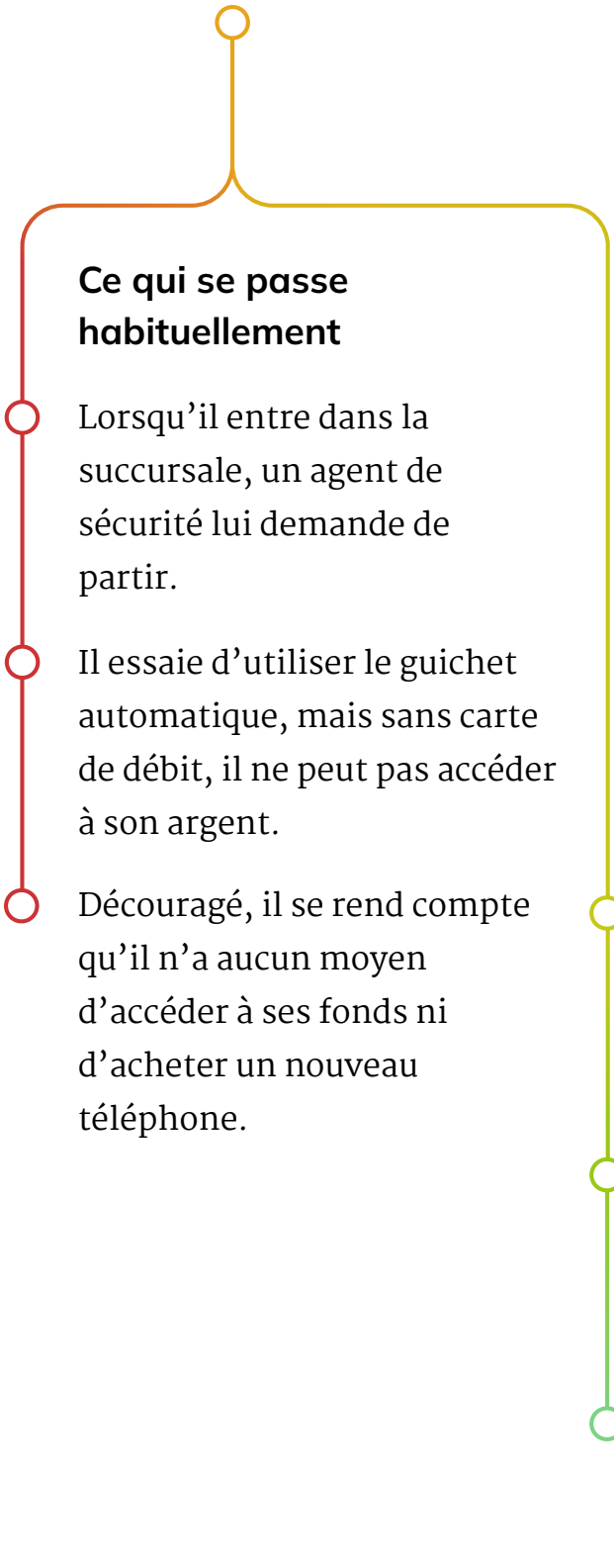
- Faute de détenir suffisamment de pièces d'identité valides, James ne peut pas ouvrir de compte bancaire ni accéder à des produits de crédit.
- Toute interaction nécessitant une authentification multifactorielle peut être difficile, car il n'a pas toujours accès à un deuxième appareil.

# Carte de parcours : état actuel et état idéal

## Scénario

James essaie de retirer une partie de ses économies pour acheter un téléphone usagé : l'ancien lui a été volé, et il a besoin d'un numéro de téléphone pour être contacté au sujet des prestations, des programmes ou des emplois auxquels il postule.





### Ce qui se passe habituellement

Lorsqu'il entre dans la succursale, un agent de sécurité lui demande de partir.

Il essaie d'utiliser le guichet automatique, mais sans carte de débit, il ne peut pas accéder à son argent.

Découragé, il se rend compte qu'il n'a aucun moyen d'accéder à ses fonds ni d'acheter un nouveau téléphone.

### Ce qui pourrait se passer

À la succursale bancaire, il reçoit quelques regards désapprobateurs de la part d'autres client·e·s.

La caissière ou le caissier vérifie son identité grâce à des données biométriques et lui permet de retirer 200 \$.

Il achète et active un téléphone usagé dans un magasin de quartier.

## **Explorer les possibilités : des solutions rapides aux changements majeurs**

Voici quelques exemples pour inspirer des idées visant à mieux servir des client·e·s comme James. Une grille 2 x 2 illustre ici le niveau d'effort requis et l'ampleur de l'impact obtenu.



## Impact à long terme

effort moindre

**Former le personnel à la santé mentale et aux traumatismes**

Collaborer avec des personnes ayant une expérience vécue afin d'offrir des formations sur la dépendance, les traumatismes et la santé mentale, pour permettre au personnel de réagir avec empathie et de réduire la stigmatisation.

**Accepter différentes formes de pièces d'identité et des adresses partagées**

Reconnaître les lettres émises par des refuges, les pièces d'identité expirées ou les documents d'organismes communautaires comme formes d'identification acceptables.

Accepter les adresses de refuges ou de centres communautaires comme adresses valides lors de l'ouverture d'un compte et de la vérification de l'identité.

effort plus important

**Aider à récupérer les pièces d'identité**

Collaborer avec les services sociaux locaux et fournir des ressources pour aider les client-e-s à remplacer les pièces d'identité ou cartes bancaires perdues.

**Proposer des modes d'authentification alternatifs**

Envisager d'autres moyens d'accéder à un compte que la carte bancaire ou la pièce d'identité, comme l'authentification biométrique.

**Séances de services bancaires itinérants**

Travailler avec des services communautaires de proximité pour offrir des ateliers, des cliniques bancaires et des séances d'éducation financière.

## Impact plus rapide

# Analyse approfondie d'un utilisateur en situation de vulnérabilité : James

Après avoir pris connaissance du profil de James, réfléchissez à son parcours de vie et répondez aux questions suivantes. Dans quelle mesure peut-il accéder aux produits et services offerts par votre institution?

## 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'identité?

3

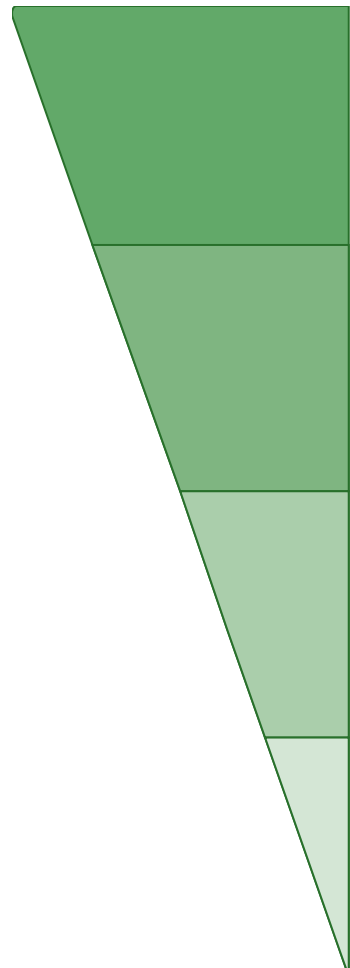
**Gérer ses finances?**

Comment pourrait-on soutenir James dans la gestion de ses finances, compte tenu de sa situation de transition et de ses dépenses variables?

4

**Accéder à vos services de conseil financier?**

Comment pourrait-on accompagner James dans la planification de sa stabilité et de sa croissance à long terme?



Récit 2

# Accès aux services bancaires pour les aîné·e·s autochtones vivant en région éloignée et en situation de handicap

*Données de recherche*

Le manque d'accès aux services bancaires a un impact disproportionné sur les peuples autochtones. (Share, 2023)

En moyenne, les personnes vivant dans les réserves des Premières Nations doivent parcourir environ 25 km pour accéder à une banque, comparativement à 9 km pour les Canadien·ne·s vivant en milieu rural. (Chen et al., 2023)

Seulement 24 % des ménages autochtones ont accès à Internet haute vitesse, comparativement à 37 % des ménages en région rurale. (Innovation, Sciences et Développement économique Canada, 2022)

## **Althea, 67 ans**

*Pond Inlet, Nunavut*

Althea est une femme inuite vivant dans une petite communauté du Nunavut. Diabétique et malvoyante, elle utilise une loupe pour lire. Elle dépend actuellement de sa petite-fille et de ses voisins pour ses tâches administratives, car elle évite d'utiliser Internet, à la fois en raison de la faible couverture Internet dans sa communauté et parce qu'elle trouve la plupart des sites Web inaccessibles et difficiles à naviguer.

### **Langue**

Bien qu'elle puisse converser en anglais, elle est beaucoup plus à l'aise lorsqu'elle parle en inuktitut, sa langue maternelle. Lire en anglais peut être difficile, d'autant plus que sa vue est limitée.

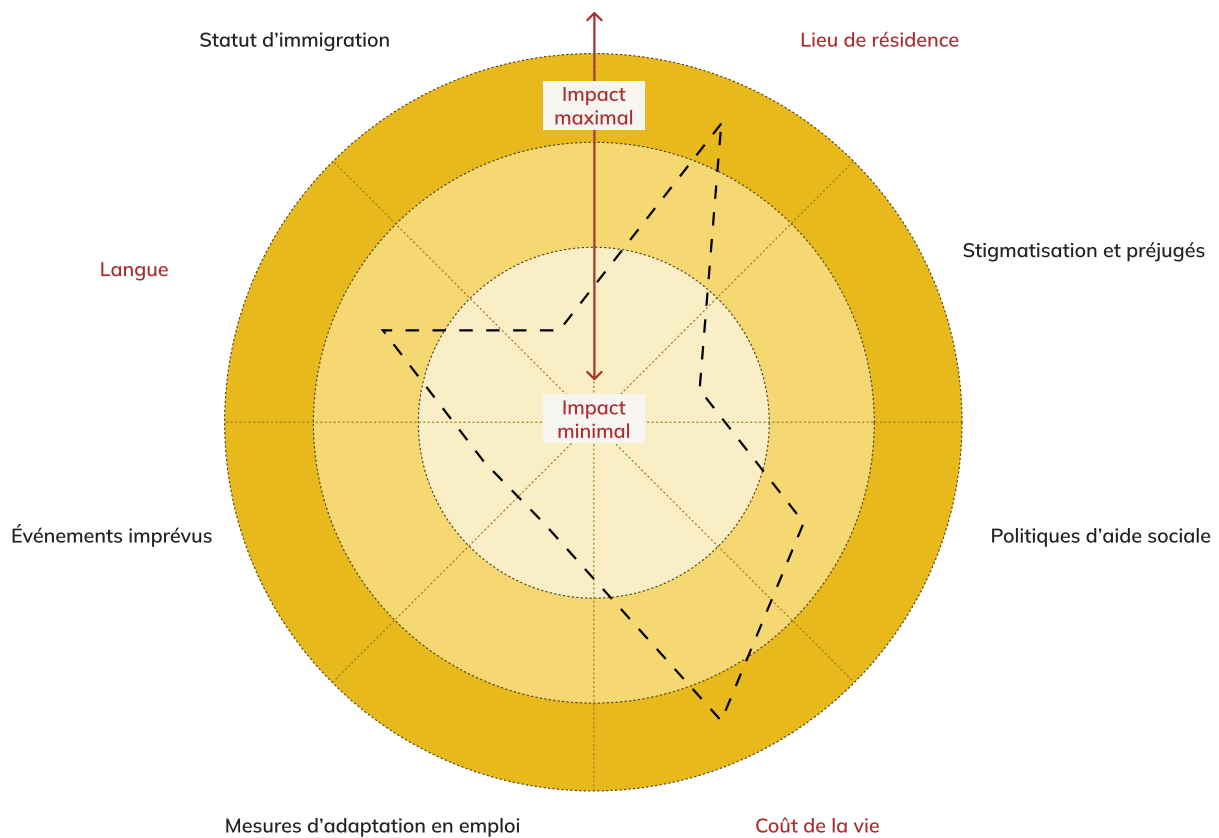
### **Politique d'aide sociale**

Elle reçoit des prestations dans le cadre du programme provincial de soutien aux personnes handicapées, et gagne parfois un peu d'argent en jouant au bingo ou à d'autres jeux dans sa communauté. Bien qu'elle puisse occuper des emplois occasionnels, elle ne veut pas risquer de perdre ses prestations, son logement ou les autres soutiens médicaux qu'elle reçoit en raison de son handicap.

### **Althea Lieu de résidence et coût de la vie**

Vivre dans une collectivité nordique isolée signifie que tout coûte plus cher : les produits d'épicerie, les commandes en ligne (dont les frais de livraison sont élevés) et les déplacements pour des rendez-vous médicaux, de plus

en plus fréquents à mesure qu'elle vieillit. Le coût de ces déplacements peut équivaloir à celui d'un billet d'avion vers une province du Sud. Avec l'âge, Althea s'inquiète de ne plus pouvoir suivre le rythme, d'autant plus que le montant des prestations d'invalidité demeure inchangé.

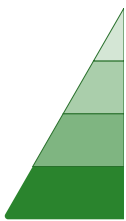


## Obstacles à l'accès aux institutions financières

Althea reçoit sa pension et ses prestations d'invalidité par dépôt direct, mais n'a pas accès aux services bancaires en ligne ni aux applications mobiles. Dans sa collectivité, il n'y a aucune succursale bancaire. Le seul moyen dont elle dispose pour effectuer des opérations est un guichet automatique situé dans la seule épicerie du village, qui ferme à 18 h. Comme elle ne possède pas de permis de conduire, Althea dépend de ses ami·e·s pour la conduire au guichet automatique lorsqu'ils sont disponibles et l'aider à retirer de l'argent comptant – sa communauté repose encore largement sur les paiements en espèces.

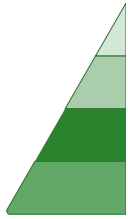
Parce qu'Althea dépend des gens de sa communauté, elle a souvent peur qu'on profite d'elle. Et si quelqu'un ne lui remettait pas tout l'argent qu'elle retire du guichet automatique? Et si la personne à la caisse qui l'aide à compter son argent en profitait pour garder un peu plus qu'elle ne devrait? Et si le chauffeur de taxi lui faisait payer davantage que le coût réel du trajet? Et si quelqu'un qui connaît son NIP s'en servait à son insu?

### Points d'accès aux services financiers



- Aucun accès à des succursales bancaires
- Difficulté à accéder aux guichets automatiques en raison des heures d'ouverture de l'épicerie
- Difficulté à accéder aux services bancaires en ligne en raison de l'instabilité d'Internet dans les régions éloignées et du manque d'accès régulier à un ordinateur ou à un appareil.

## Accès aux **transactions financières de base**

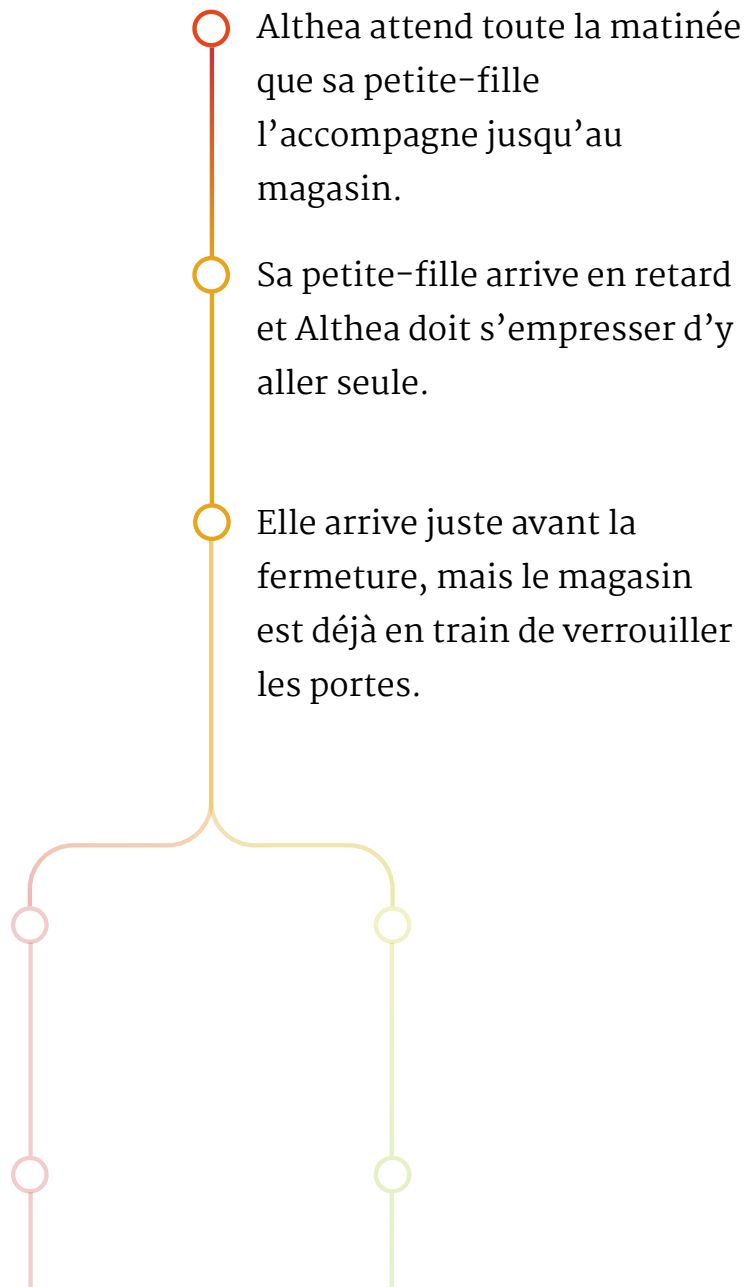


- Althea doit être accompagnée lorsqu'elle utilise le guichet automatique
- Elle a besoin d'aide pour effectuer ses paiements en espèces
- Les paiements effectués à un terminal de point de vente nécessitent aussi de l'assistance
- Ces situations augmentent son risque d'être victime de fraude ou d'arnaque

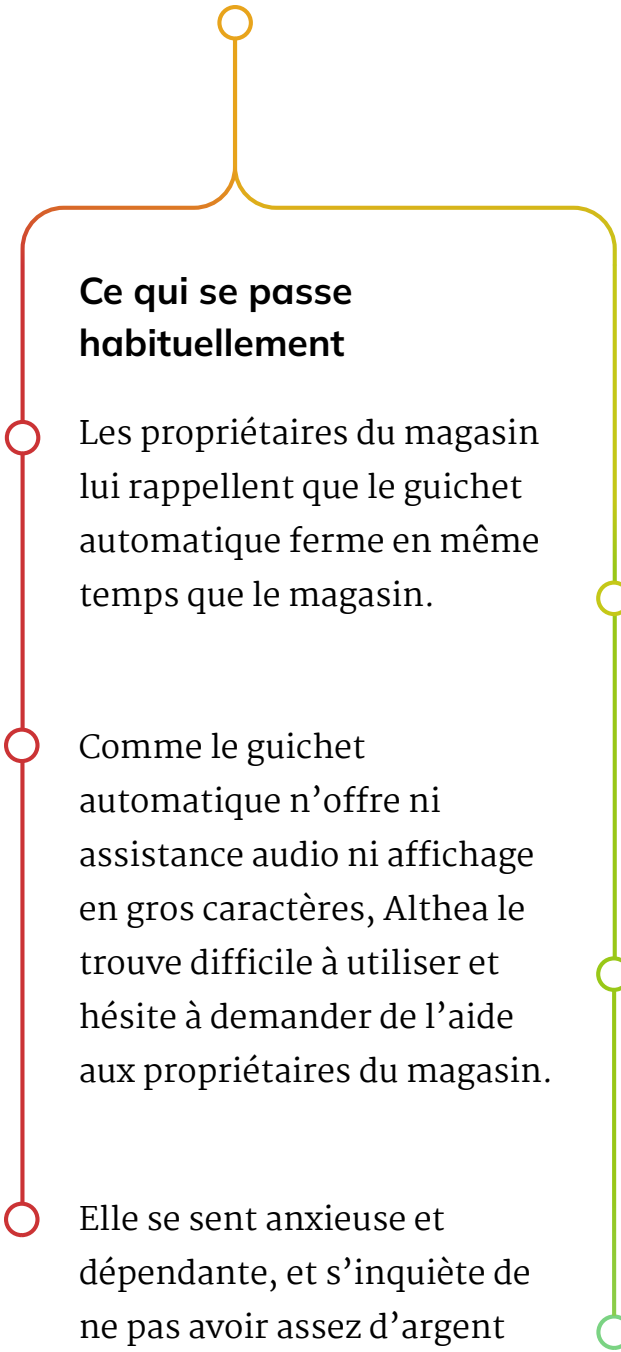
# Carte de parcours : état actuel et état idéal

## Scénario

Althea a besoin d'argent comptant pour acheter ses médicaments contre le diabète et pour faire ses courses. Comme les trottoirs sont couverts de glace, elle attend toute la matinée que sa petite-fille l'accompagne jusqu'au magasin.







### Ce qui se passe habituellement

Les propriétaires du magasin lui rappellent que le guichet automatique ferme en même temps que le magasin.

Comme le guichet automatique n'offre ni assistance audio ni affichage en gros caractères, Althea le trouve difficile à utiliser et hésite à demander de l'aide aux propriétaires du magasin.

Elle se sent anxieuse et dépendante, et s'inquiète de ne pas avoir assez d'argent comptant pour tenir jusqu'au lendemain.

### Ce qui pourrait se passer

Althea se rend au guichet automatique, maintenant installé dans une cabine sécurisée et chauffée, accessible en tout temps (24 h/7 j).

Le guichet a été amélioré : écran à gros caractères, boutons tactiles, instructions vocales en inuktitut et en anglais, ainsi qu'un mode lecteur d'écran.

Elle retire le montant dont elle a besoin, suit les instructions vocales avec assurance et a terminé en quelques minutes. Althea se sent fière et autonome.

## **Explorer les possibilités : des solutions rapides aux changements majeurs**

Voici quelques exemples pour stimuler la réflexion sur les façons de mieux soutenir des client·e·s comme Althea. Une grille 2 x 2 illustre ici le niveau d'effort requis et l'ampleur de l'impact obtenu.

## Impact à long terme

effort moindre

**Former le personnel à l'accueil des personnes handicapées**

Collaborer avec des formateur-ice-s ayant une expérience vécue du handicap et de la surdité afin de sensibiliser l'ensemble du personnel, tant les personnes déjà en poste que les nouvelles embauches, à la communication respectueuse et à l'utilisation d'outils d'assistance.

**Viser l'excellence en matière d'accessibilité dans le secteur bancaire**

Collaborer avec les personnes en situation de handicap afin de garantir que tous les points d'accès, y compris les succursales, les guichets automatiques, les services et les plateformes numériques, soient pleinement conformes aux normes d'accessibilité.

effort plus important

**Formulaires et documents accessibles**

Concevoir des formulaires et des documents clairs et bien structurés, avec des étiquettes explicites et une compatibilité complète avec les lecteurs d'écran.

**Amélioration et tests continus**

Collaborer avec une communauté diversifiée et intersectionnelle de personnes en situation de handicap afin de mener des recherches et des tests réguliers pour améliorer l'accessibilité de tous les points d'accès numériques. S'assurer de respecter, au minimum, la plus récente version du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du W3C.

**Signalisation accessible**

Installer une signalisation à gros caractères, à contraste élevé et en braille, ainsi que des repères directionnels clairs à l'intérieur des succursales.

## Impact plus rapide

## **Analyse approfondie d'une utilisatrice en situation de vulnérabilité : Althea**

Après avoir pris connaissance du profil d'Althea, réfléchissez à son parcours de vie et répondez aux questions suivantes. Dans quelle mesure peut-elle accéder aux produits et services offerts par votre institution?

## Althea peut-elle...

1

### **Trouver vos points d'accès aux services financiers?**

Comment pourrait-on soutenir Althea pour élargir son accès aux guichets automatiques, aux services bancaires en personne et en ligne?

2

### **Effectuer ses opérations financières?**

Comment pourrait-on aider Althea à déposer et à retirer de l'argent en toute confiance?

3

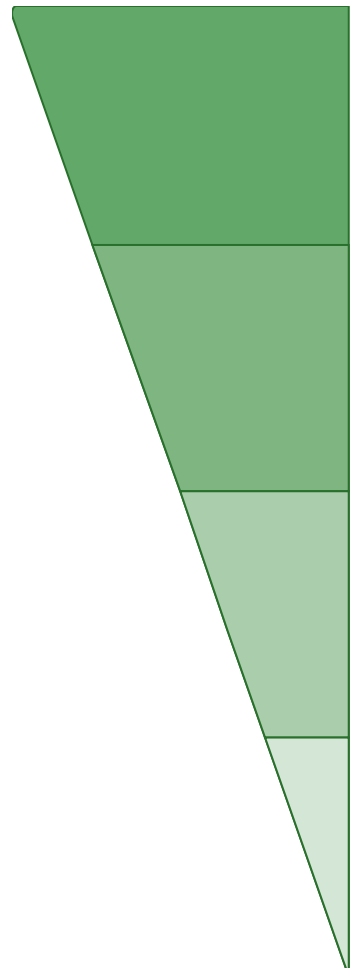
### **Gérer ses finances?**


Comment pourrait-on informer Althea de toute tentative de fraude ou de transaction non autorisée sur son compte?

4

### **Accéder à vos services de conseil financier?**

Comment pourrait-on aider Althea à découvrir des produits financiers adaptés à sa situation de handicap pour l'accompagner tout au long de sa retraite?





Récit 3

# Gestion financière pour des parents monoparentaux racisés en situation de handicap

## *Données de recherche*

Environ 26 % de la population canadienne est racisée, et ces personnes signalent fréquemment avoir été traitées de manière inéquitable ou avoir subi des préjugés dans leurs interactions avec les institutions financières. Elles sont aussi plus susceptibles de se voir offrir des produits financiers mal adaptés à leurs besoins, comparativement aux personnes non racisées. (Share, 2023)

Au Canada, environ une femme sur trois subit de la violence économique, c'est-à-dire que son ou sa partenaire contrôle l'accès à l'argent, la contraint à s'endetter ou l'empêche de conserver ou de trouver un emploi. (Centre canadien du bien-être financier et de la sensibilisation à la violence économique, 2023)

En 2020, près de 26 % des personnes vivant dans des familles monoparentales avaient un faible revenu, soit près de quatre fois le taux enregistré chez les familles composées de couples avec enfants. (Statistique Canada, 2023)

## **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 immigré au Canada avec son ex-mari, qui avait le contrôle total des finances familiales. Après avoir quitté la relation de manière soudaine, Lakshmi se sent soulagée de vivre enfin dans un environnement sûr et stable, mais elle se sent aussi dépassée. Son trouble d'apprentissage rend encore plus difficile pour elle de se concentrer et de gérer ses finances seule.

### **Événements imprévus**

Lakshmi ne s'attendait pas à devenir mère monoparentale aussi brusquement. Sans expérience professionnelle au Canada, elle éprouve de la difficulté à trouver un emploi stable et à subvenir à ses besoins essentiels.

### **Statut d'immigration et langue**

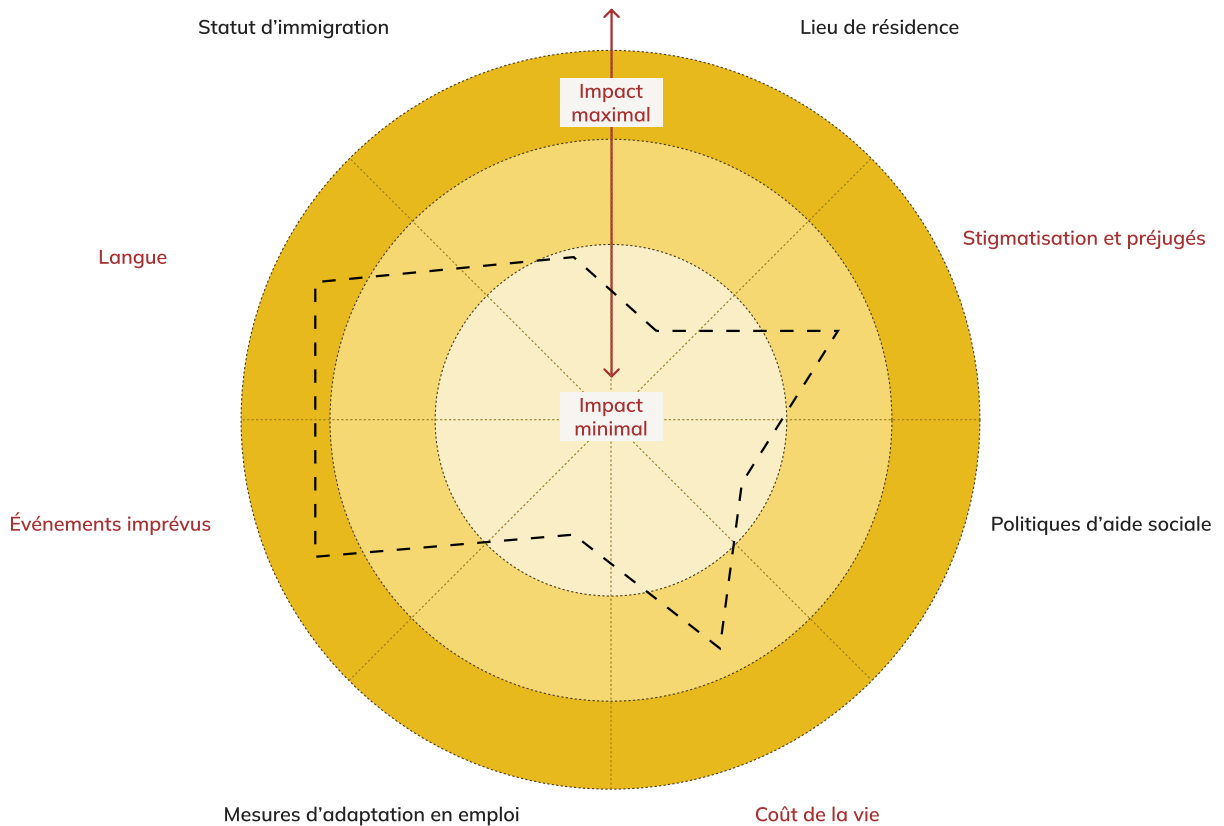
Bien qu'elle vive au Canada depuis trois ans, son mari l'a isolée du reste de la communauté. Elle a eu peu d'occasions d'apprendre l'anglais ou d'établir des liens à l'extérieur de son milieu culturel.

### **Coût de la vie**

Même avec un loyer subventionné, Lakshmi éprouve des difficultés à couvrir la nourriture, les vêtements, les fournitures scolaires de Naya et les autres besoins essentiels. Son revenu limité ne lui permet pas de suivre la hausse constante du coût de la vie.

## Stigmatisation et préjugés

En tant que mère monoparentale racisée, Lakshmi ressent la pression de certains membres de sa famille et de sa communauté pour retourner vivre avec son ex-mari, malgré la relation nocive qu'elle a quittée.





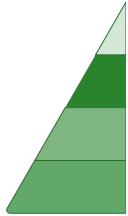
## **Obstacles à l'accès aux institutions financières**

Grâce à l'aide d'une agente d'intégration des immigrants, Lakshmi a récemment ouvert son tout premier compte bancaire pour recevoir ses prestations d'aide sociale.

Elle doit maintenant assumer seule la gestion de ses factures, la planification de son budget alimentaire et la satisfaction des besoins de Naya, ce qui représente pour elle une source de stress et d'adaptation. Sa travailleuse sociale lui parle de divers programmes de prestations et de services de soutien, mais les informations sont souvent complexes et difficiles à comprendre.

Pendant ce temps, certaines personnes de sa communauté la mettent en garde contre l'utilisation des banques et du crédit. Lakshmi songe pourtant à demander une carte de crédit sécurisée afin de l'aider à traverser cette période difficile. Elle tente de s'y retrouver seule, mais tout lui semble complexe et accablant.

## Accès à la gestion financière



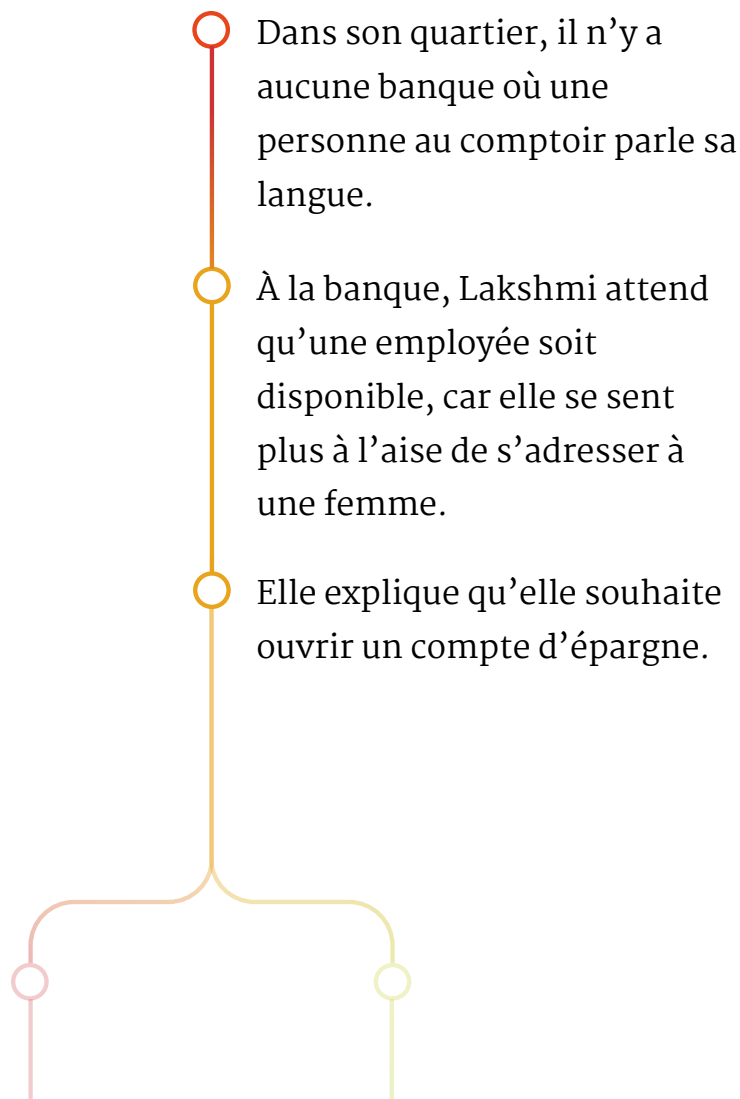
- **Les soi-disant « bases » de l'éducation financière ne sont pas si élémentaires :** Lakshmi doit apprendre à distinguer les différents types de comptes bancaires, à payer ses factures, à faire la différence entre un besoin et un désir, et à maîtriser les notions essentielles de la gestion de l'argent.
- **Éducation financière difficile d'accès :** plusieurs ressources sont rédigées dans un langage trop général, sans approche ne tenant compte des traumatismes ni de la diversité culturelle.
- **Langage complexe et technique:** les documents financiers sont souvent remplis de jargon, ce qui les rend difficiles à comprendre sans connaissance préalable.

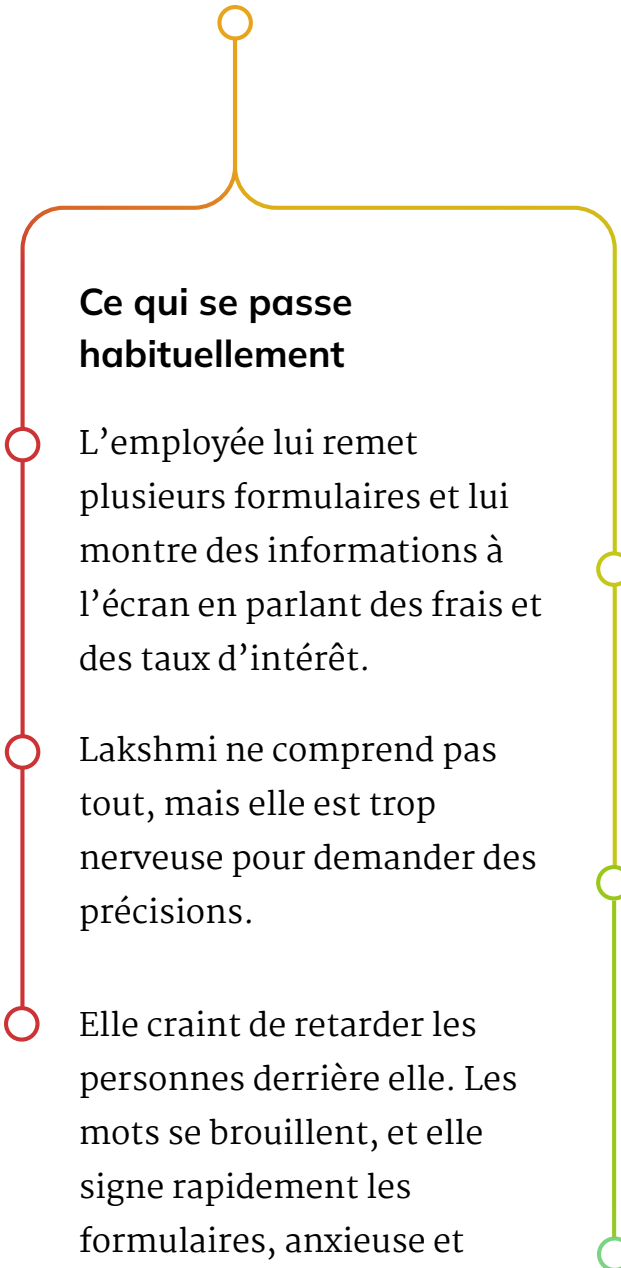
# Carte de parcours : état actuel et état idéal

## Scénario

Lakshmi souhaite commencer à économiser pour les dépenses quotidiennes de sa fille. Elle a mis de côté quelques bijoux en or pour elle, mais elle ne sait pas si cela suffira pour couvrir les fournitures scolaires, les camps ou les activités.

Son agente d'intégration des immigrants lui recommande d'ouvrir un compte d'épargne et de commencer à bâtir son dossier de crédit progressivement.





### Ce qui se passe habituellement

L'employée lui remet plusieurs formulaires et lui montre des informations à l'écran en parlant des frais et des taux d'intérêt.

Lakshmi ne comprend pas tout, mais elle est trop nerveuse pour demander des précisions.

Elle craint de retarder les personnes derrière elle. Les mots se brouillent, et elle signe rapidement les formulaires, anxieuse et incertaine de ce qu'elle vient d'accepter.

### Ce qui pourrait se passer

La caissière remarque que Lakshmi semble désorientée et l'invite aimablement à s'asseoir dans un espace plus tranquille.

Elles prennent place, et la caissière lui demande calmement pourquoi elle souhaite ouvrir un compte d'épargne, afin de mieux cerner ses besoins.

En comprenant que Lakshmi épargne pour les dépenses quotidiennes de sa fille, la caissière lui suggère un compte d'épargne à intérêt élevé, sans frais annuels, et l'accompagne tout au long du processus.

## **Explorer les possibilités : des solutions rapides aux changements majeurs**

Voici quelques exemples pour stimuler la réflexion sur la façon de mieux servir des client·e·s comme Lakshmi. Une grille 2 x 2 illustre ici le niveau d'effort requis et l'ampleur de l'impact obtenu.

## Impact à long terme

effort moindre

**Former le personnel sur les programmes et prestations d'aide sociale**

Former le personnel afin qu'il comprenne comment les différents produits bancaires peuvent influencer la situation financière d'une personne et ses prestations sociales.

**Animer des ateliers communautaires**

Établir des partenariats avec des écoles, des bibliothèques, des centres et des groupes communautaires pour enseigner les notions financières de base (types de comptes, crédit, budget, fraudes financières) dans des milieux familiers et accessibles.

effort plus important

**Collaborer avec des personnes influentes dans la communauté**

Établir des partenariats avec des personnes-ressources de confiance au sein de la communauté afin qu'elles puissent partager des informations exactes sur vos services et aider les autres en toute confiance.

**Cocréer des ressources inclusives pour renforcer la culture financière**

Collaborer avec des groupes communautaires pour concevoir du matériel favorisant la culture financière, adapté aux réalités culturelles et offert sous divers formats (vidéos, visuels, guides simples) afin de répondre à tous les styles d'apprentissage.

**Utiliser un langage clair**

Éviter le jargon et expliquer les termes financiers en des mots simples. Veiller à ce que les personnes comprennent bien les conséquences de leurs choix.

## Impact plus rapide

## **Analyse approfondie d'une utilisatrice en situation de vulnérabilité : Lakshmi**

Après avoir pris connaissance du profil de Lakshmi, réfléchissez à son parcours de vie et répondez aux questions suivantes. Dans quelle mesure peut-elle accéder aux produits et services offerts par votre institution?

## Lakshmi peut-elle...

1

### **Trouver vos points d'accès aux services financiers?**

Comment Lakshmi pourrait-elle naviguer avec confiance dans les différents points d'accès aux services financiers offerts dans une autre langue ou utilisant du jargon financier?

2

### **Effectuer ses opérations financières?**

Comment pourrait-elle être aidée à choisir un compte adapté à ses besoins et à en comprendre le fonctionnement?

3

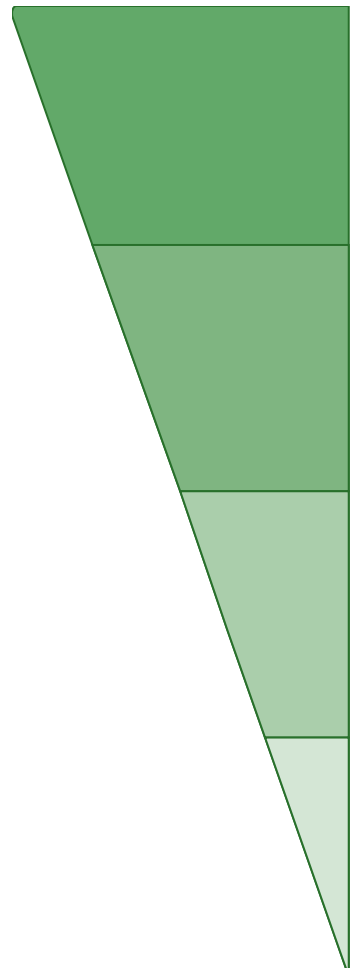
### **Gérer ses finances?**

Comment Lakshmi pourrait-elle apprendre à gérer son argent et à épargner de façon adaptée à sa culture et à sa réalité?

4

### **Accéder à vos services de conseil financier?**

Comment Lakshmi pourrait-elle commencer à explorer différentes options de placement et comprendre leur pertinence pour sa situation?







Récit 4

# Planification de l'avenir pour les personnes immigrantes en situation de handicap

## *Données de recherche*

21,5 % des personnes immigrantes au Canada ont déclaré avoir un handicap. (Vergara et Hardy, 2024)

De 34 à 46 % des personnes nouvellement arrivées connaissent des difficultés financières au cours de leur processus d'établissement, même si elles sont plus instruites et qualifiées que jamais. (Prosper Canada Centre for Financial Literacy, 2015)

En 2020, seulement 31,5 % des Canadien·ne·s admissibles de moins de 60 ans détenaient un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). Parmi celles et ceux qui y étaient admissibles sans y être inscrit·e·s, près de 50 % n'en avaient jamais entendu parler, 46 % disaient ne pas avoir les moyens d'y cotiser et 29 % mentionnaient ne pas disposer de suffisamment d'information. (Statistique Canada, 2022)

## **Ki, 49 ans**

*Halifax, Nouvelle-Écosse*

Ki tenait un petit restaurant et soutenait sa famille, y compris ses parents âgés demeurant dans son pays d'origine. Il avait un léger problème au cœur, mais réussissait à le gérer tout en menant une vie stable avec sa conjointe, Tan, infirmière à temps plein, et leurs deux enfants.

### **Événements imprévus**

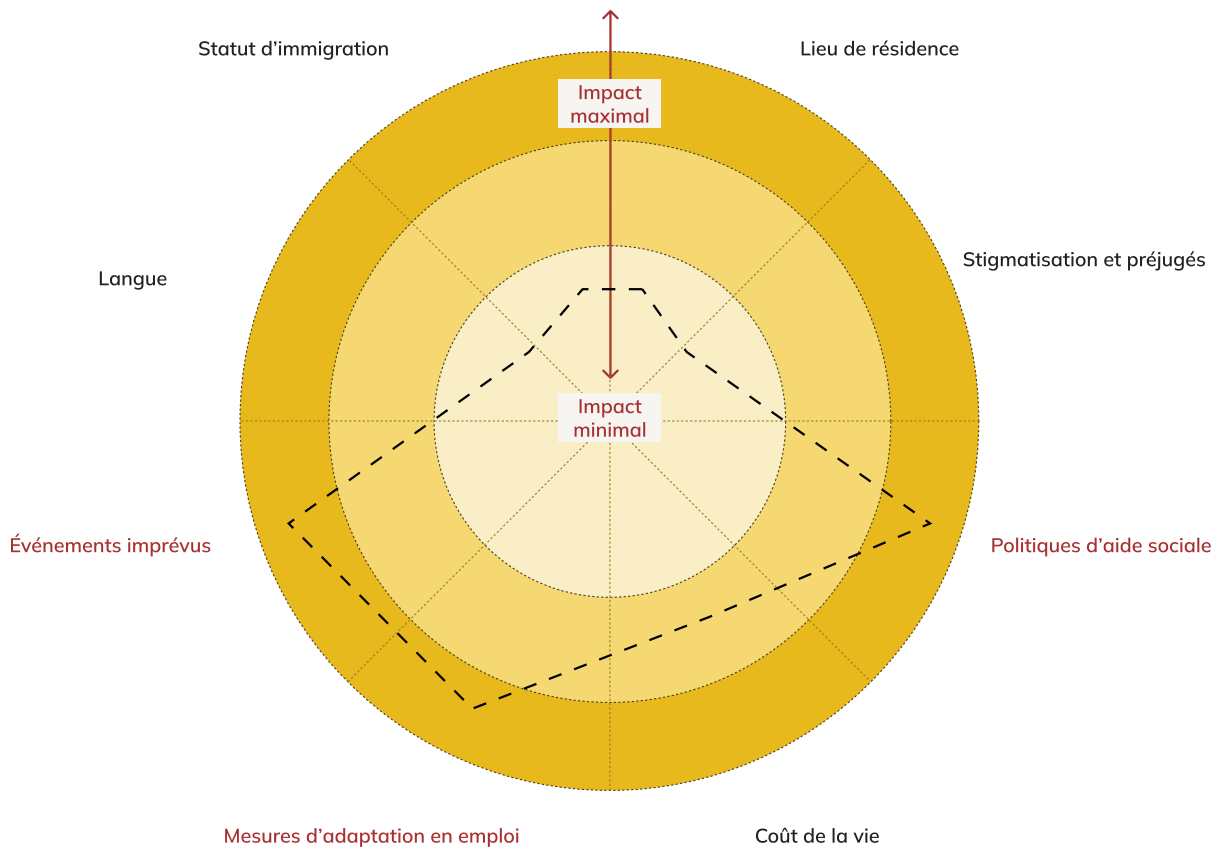
Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé, la santé de Ki s'est gravement détériorée. Il est tombé très malade et vit désormais avec un syndrome post-COVID qui le laisse constamment épuisé et incapable de travailler. Son restaurant a dû fermer, faute de personnel et parce qu'il était trop malade pour poursuivre seul. Depuis, il n'a pas été en mesure de reprendre le travail, quelle qu'en soit la forme.

Ki envoyait régulièrement de l'argent à ses parents, qui dépendent de lui pour leurs besoins essentiels, notamment les soins médicaux. Aujourd'hui, il n'a plus les moyens de leur en envoyer, et ils risquent de perdre l'accès à leurs traitements de santé. Cette situation le préoccupe profondément et lui cause beaucoup d'angoisse.

### **Mesures d'adaptation en milieu de travail**

Pendant un certain temps, la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et les prestations d'assurance-emploi ont permis à la famille de joindre les deux bouts. Ces programmes étant maintenant terminés, le salaire de Tan comme infirmière couvre à peine leurs dépenses. Ses revenus dépassent

légèrement le seuil d'admissibilité au programme provincial d'invalidité, ce qui fait que Ki n'a pas droit au soutien. Pourtant, ils ont de la difficulté à couvrir les besoins essentiels, comme les médicaments ou la physiothérapie.

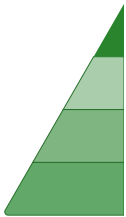


## **Obstacles à l'accès aux institutions financières**

Comme plus de la moitié de leurs revenus ont disparu, Ki sait qu'il doit planifier l'avenir, mais il ne sait pas par où commencer. Peu familier avec les outils financiers, il a tenté de consulter quelqu'un à la banque, mais on n'a pas pu vraiment l'aider. Personne ne lui a parlé d'options comme le testament, l'assurance ou des stratégies d'épargne à long terme qui pourraient contribuer à protéger sa famille.

## Accès aux conseils et à la planification financière

- **Manque de sensibilisation aux mesures de protection :** beaucoup de personnes ne connaissent pas les services et programmes comme le testament, l'assurance vie ou les fonds en fiducie, qui peuvent aider à soutenir la famille et les personnes à charge. Ce manque de sensibilisation crée un grand écart en matière d'accès à l'information et à la sécurité financière, puisque les personnes en situation de handicap et les personnes sourdes font souvent face à une situation d'insécurité financière accrue et dépendent largement de la capacité de leurs proches aidant·e·s à gagner un revenu.
- **Manque de sensibilisation aux produits financiers destinés aux personnes en situation de handicap :** il existe plusieurs produits financiers conçus pour la communauté des personnes en situation de handicap, comme le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), le crédit d'impôt pour personnes handicapées et d'autres programmes de soutien. Pourtant, de nombreux·ses conseiller·ère·s financiers·ères dans les institutions bancaires ne connaissent pas bien ces produits et ne sont pas en mesure d'en parler adéquatement. Résultat : plusieurs personnes en situation de handicap n'obtiennent pas le soutien dont elles ont besoin, surtout lorsque certaines mesures comportent un âge limite d'admissibilité.

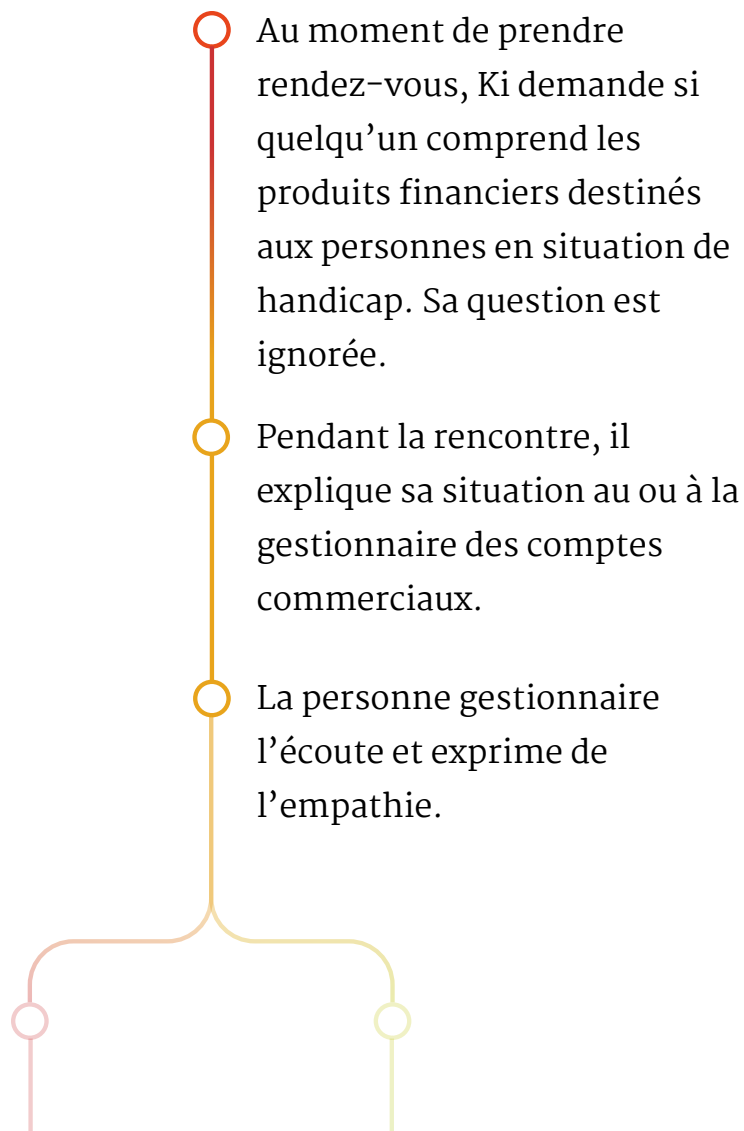


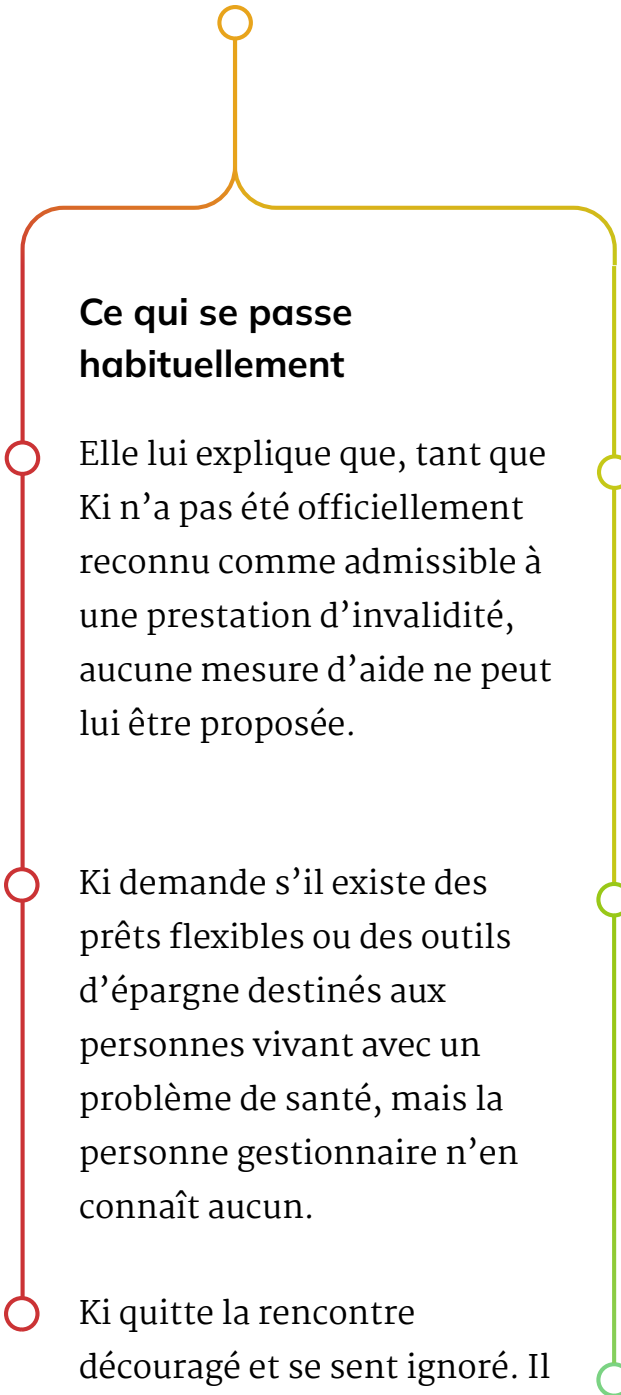
# Carte de parcours : état actuel et état idéal

## 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 prend rendez-vous avec un·e conseiller·ère financier·ère à sa banque.





### Ce qui se passe habituellement

Elle lui explique que, tant que Ki n'a pas été officiellement reconnu comme admissible à une prestation d'invalidité, aucune mesure d'aide ne peut lui être proposée.

Ki demande s'il existe des prêts flexibles ou des outils d'épargne destinés aux personnes vivant avec un problème de santé, mais la personne gestionnaire n'en connaît aucun.

Ki quitte la rencontre découragé et se sent ignoré. Il a tenté d'être proactif, mais n'a trouvé aucun soutien.

### Ce qui pourrait se passer

La personne gestionnaire oriente Ki vers un·e conseiller·ère spécialisé·e dans les produits et programmes financiers destinés aux personnes en situation de handicap.

La personne conseillère présente à Ki les différentes options possibles, puis ils en discutent ensemble, en examinant les avantages, les limites et la façon dont chaque programme pourrait répondre à ses besoins.

Ki rapporte l'information à la maison pour en discuter avec Tan. Il se sent plus confiant, comme s'il entrevoyait enfin une voie possible pour traverser cette période difficile.

## **Explorer les possibilités : des solutions rapides aux changements majeurs**

Voici quelques exemples pour stimuler la réflexion sur la façon de mieux servir des client·e·s comme Ki. Une grille 2 x 2 illustre ici le niveau d'effort requis et l'ampleur de l'impact obtenu.



## Impact à long terme

effort moindre

**Rendre les offres plus inclusives**

Collaborer avec des personnes sourdes et des personnes en situation de handicap afin de repérer les obstacles à l'inclusion dans les produits et services actuels.

**S'appuyer sur les modèles financiers alternatifs existants**

Découvrir et intégrer des systèmes économiques communautaires, tels que les cercles de prêt, les réseaux d'entraide ou la zakat. Ce sont des stratégies économiques légitimes et de longue date dans de nombreuses communautés immigrantes.

effort plus important

**Renforcer la confiance grâce aux relations humaines**

Recruter du personnel ayant une expérience vécue du handicap. Les personnes sont plus enclines à établir un lien et à apprendre d'une personne qui comprend leur réalité et parle leur langue, à la fois sur les plans linguistique et culturel.

**Former le personnel sur les programmes financiers destinés aux personnes en situation de handicap**

Offrir de la formation au personnel et aux conseiller·ère·s sur les mesures de soutien financier, comme le crédit d'impôt pour personnes handicapées et le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI). Ces programmes sont encore trop souvent méconnus ou mal compris, même parmi les conseiller·ère·s.

## Impact plus rapide

## **Analyse approfondie d'un-e utilisateur·trice en situation de vulnérabilité : Ki**

Après avoir pris connaissance du profil de Ki, réfléchissez à son parcours de vie et répondez aux questions suivantes. Dans quelle mesure peut-il accéder aux produits et services offerts par votre institution?

## Ki peut-il...

1

### **Trouver vos points d'accès aux services financiers?**

Comment les services bancaires en ligne pourraient-ils être plus accessibles pour Ki, qui se fatigue facilement?

2

### **Effectuer ses opérations financières?**

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

3

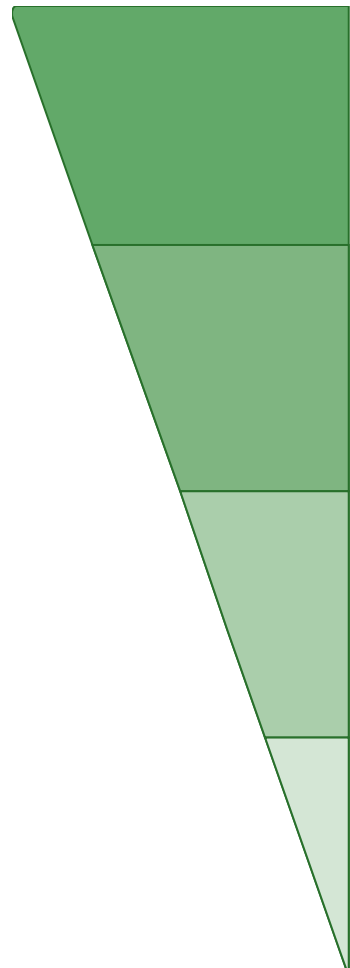
### **Gérer ses finances?**

Comment pourrait-on aider Ki et Tan à mieux gérer leurs dépenses et à améliorer leur situation financière?

4

### **Accéder à vos services de conseil financier?**

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



# Activités & feuilles de travail

# Activité 1 : Cartographie des écarts

## Objectif de l'activité

Cette activité vous aidera à analyser dans quelle mesure une offre donnée est accessible à divers groupes d'utilisateur·trice·s en situation de vulnérabilité, qu'il s'agisse de produits (comme les comptes chèques ou les REER) ou de services (comme les services-conseils financiers). Cela vous permettra de repérer pour qui votre offre fonctionne déjà et d'identifier vos utilisateur·trice·s en situation de vulnérabilité.

## Avec qui faire cette activité

Cette activité peut se faire avec l'équipe responsable d'un produit ou d'un service précis, comme les conseils financiers, l'ouverture de comptes ou l'application mobile de votre institution.

## 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 stabilité financière. Repérez les facteurs qui pourraient limiter l'accès de vos client·e·s à votre produit ou à votre service.

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




**Physiques et environnementaux** : vos client·e·s peuvent-ils accéder physiquement à votre offre dans l'environnement où ils doivent le faire?

**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 réseau social) perçoivent-ils que cette offre s'adresse à vos client·e·s?

- |   |   |
|---|---|
| <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          |

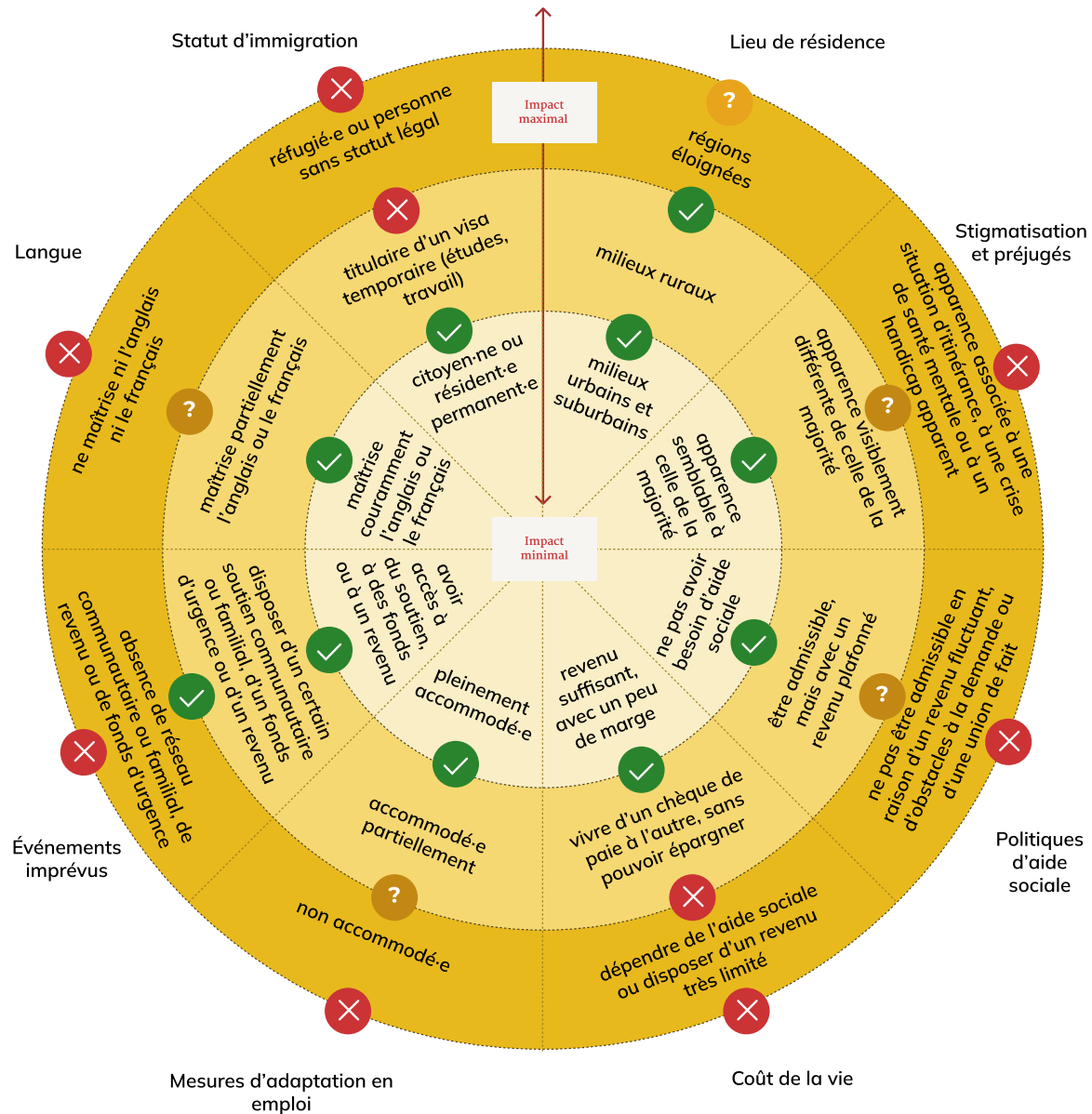
3. Imprimez les « parties » correspondant à chacun des facteurs que vous avez choisis.
4. Pour chaque facteur, notez quels groupes de client·e·s peuvent accéder à votre offre sans obstacle.

-  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, sauf si elles sont appuyées par des recherches auprès d'utilisateur·trice·s. L'activité est beaucoup plus pertinente lorsqu'elle est réalisée avec des utilisateur·trice·s qui ont vécu ces expériences.

## 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 santé mentale ou à un handicap apparent

## 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 demande ou d'une union de fait

## 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 ou d'un revenu
-  **Impact maximal** : absence de réseau communautaire ou familial, de revenu ou de fonds d'urgence

## Langue

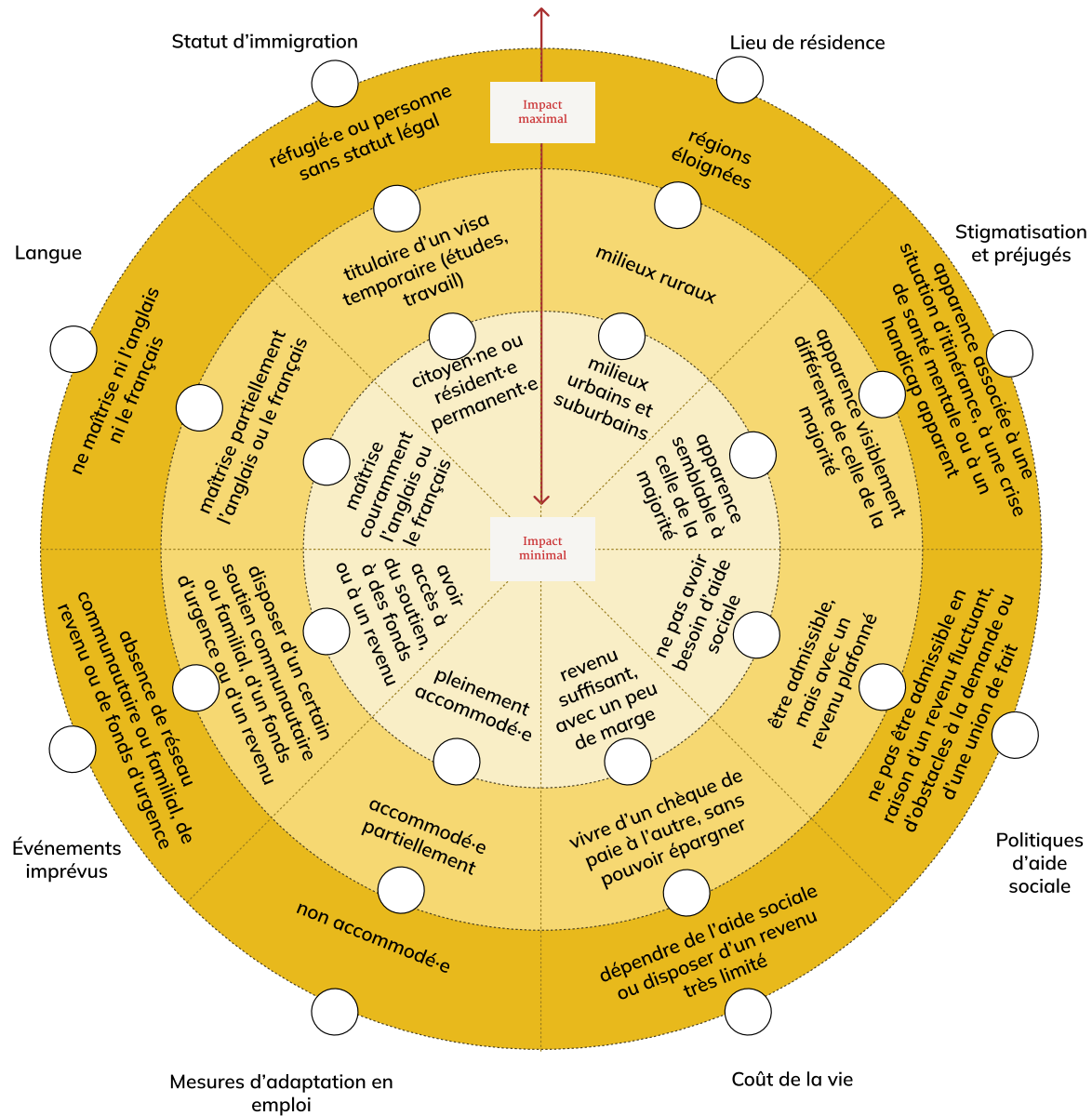
-  **Impact minimal** : maîtrise couramment l'anglais ou le français
-  **Impact modéré** : maîtrise partiellement l'anglais ou le français
-  **Impact maximal** : ne maîtrise ni l'anglais ni le français

## Statut d'immigration

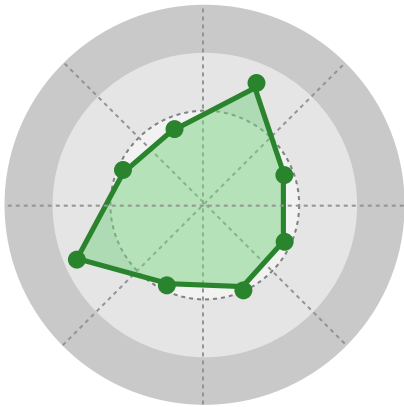
-  **Impact minimal** : citoyen·ne ou résident·e permanent·e
-  **Impact modéré** : titulaire d'un visa temporaire (études, travail)
-  **Impact maximal** : réfugié·e ou personne sans statut légal

## Cartographie des écarts : feuille de travail

Offre:

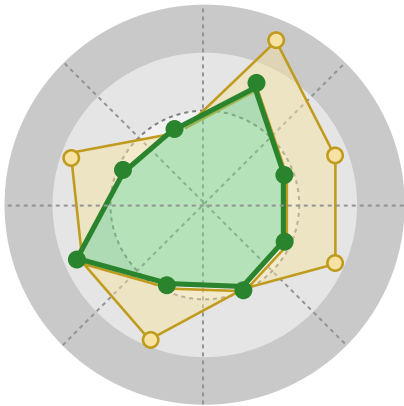


## Cartographie des écarts : évaluation



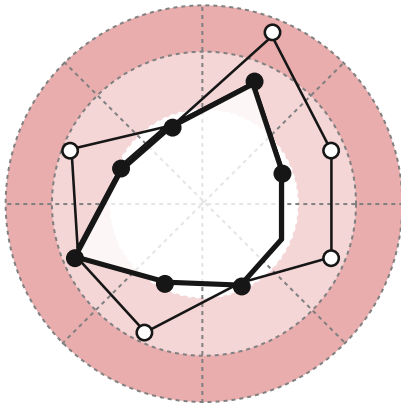
### 1. Reliez les coches

En reliant les coches vertes sur chaque partie ou facteur, vous verrez à quel point votre offre est inclusive : plus la zone est grande, plus votre offre est inclusive et mieux elle répond aux besoins des utilisateur·trice·s en situation de vulnérabilité.



### 2. Reliez les points d'interrogation

En reliant les points d'interrogation jaunes, vous pouvez voir dans quels cas certain·e·s client·e·s risquent de ne pas pouvoir accéder à votre offre.



### 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 combler.

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

### 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 utilisateur·trice·s en situation de vulnérabilité, superposez la zone que couvre votre offre à la cartographie de l'un des récits. Choisissez un récit présenté plus tôt dans ce guide ou créez le vôtre à partir d'une recherche auprès d'utilisateur·trice·s.



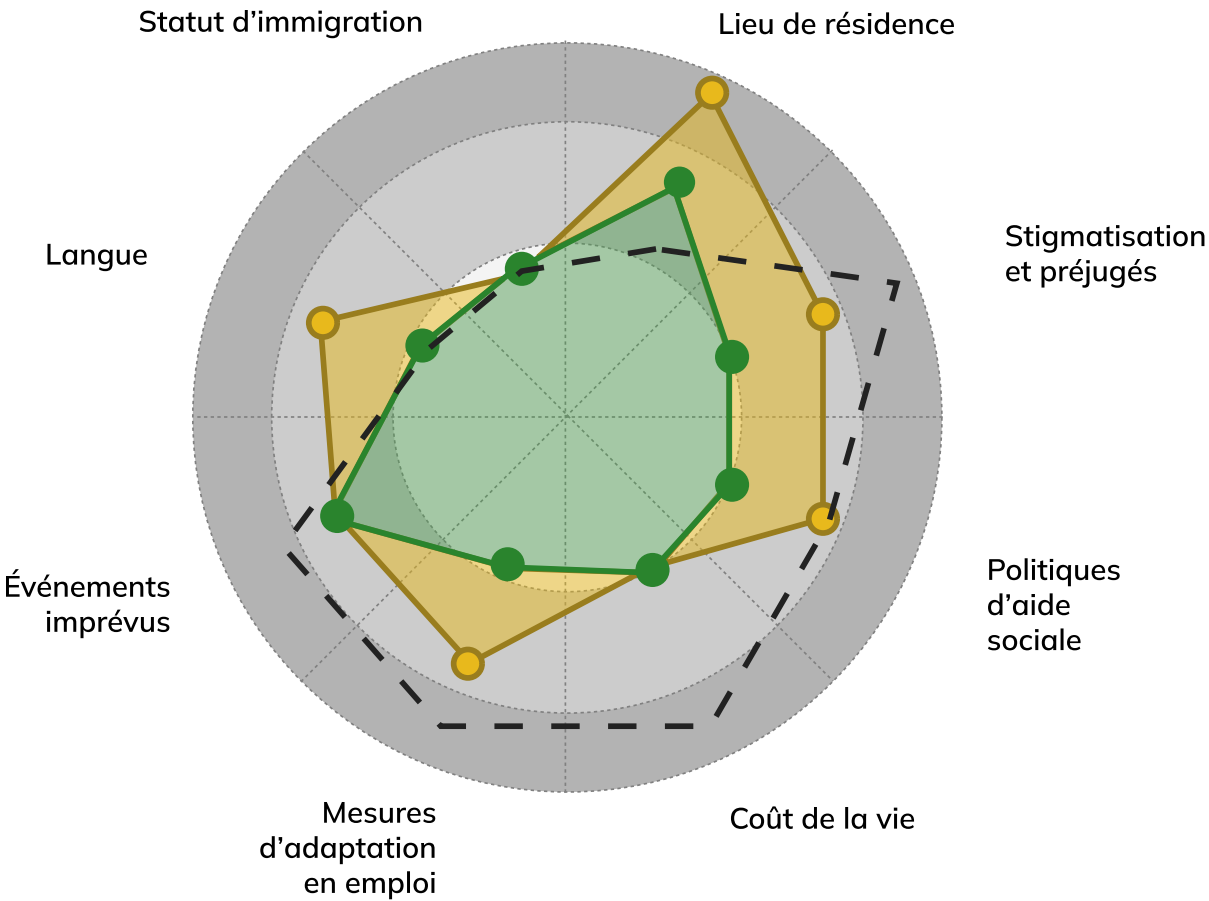
Votre offre est accessible à ces personnes



Votre offre pourrait être accessible à ces personnes



James



## **Activité 2 : Analyse approfondie d'un·e utilisateur·trice en situation de vulnérabilité**

### **Objectif de l'activité**

Cette activité peut être réalisée de façon autonome ou à titre de complément à l'activité de cartographie des écarts. L'analyse approfondie d'un·e utilisateur·trice en situation de vulnérabilité vous aide à choisir un groupe précis et à examiner dans quelle mesure vos produits et services leur sont véritablement accessibles.

### **Avec qui faire cette activité**

Une équipe interfonctionnelle de l'organisation, réunie par exemple dans le cadre d'une charrette de conception ou d'une conférence tenue à l'échelle de l'entreprise.

### **Instructions**

1. Choisissez un groupe d'utilisateur·trice·s en situation de vulnérabilité sur lequel vous concentrer pour cette activité.
2. Servez-vous de la feuille de travail pour analyser les obstacles que cet·te utilisateur·trice pourrait rencontrer à chaque niveau de la hiérarchie des besoins au sein des institutions financières, et pour trouver des pistes visant à les éliminer.

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

Les \_\_\_\_\_ ont-ils la possibilité de...  
(utilisateur-trice-s en situation de vulnérabilité)

**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**

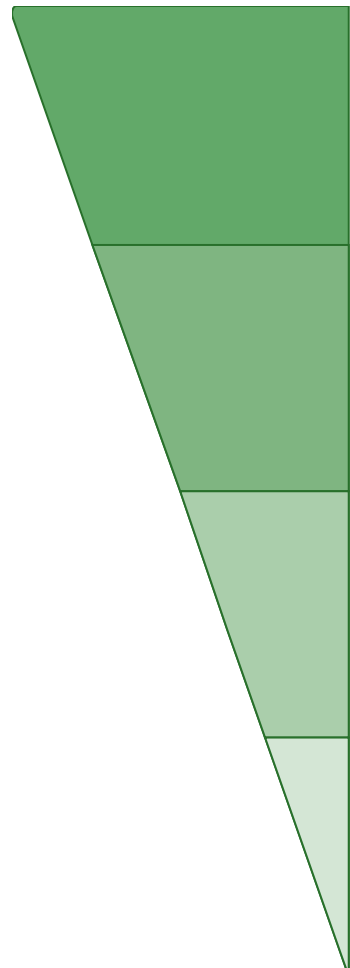
### **Gérer leurs finances?**

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, planification de l'avenir



## Activité bonus : Cercles de contrôle

Maintenant que les obstacles sont identifiés, il est temps de vous concentrer sur ce que vous pouvez réellement changer. Les cercles de contrôle vous aideront à préciser ce que vous et votre équipe pouvez modifier et ce qui échappe à votre portée, pour ainsi concentrer vos efforts et votre énergie là où ils auront le plus d'impact.

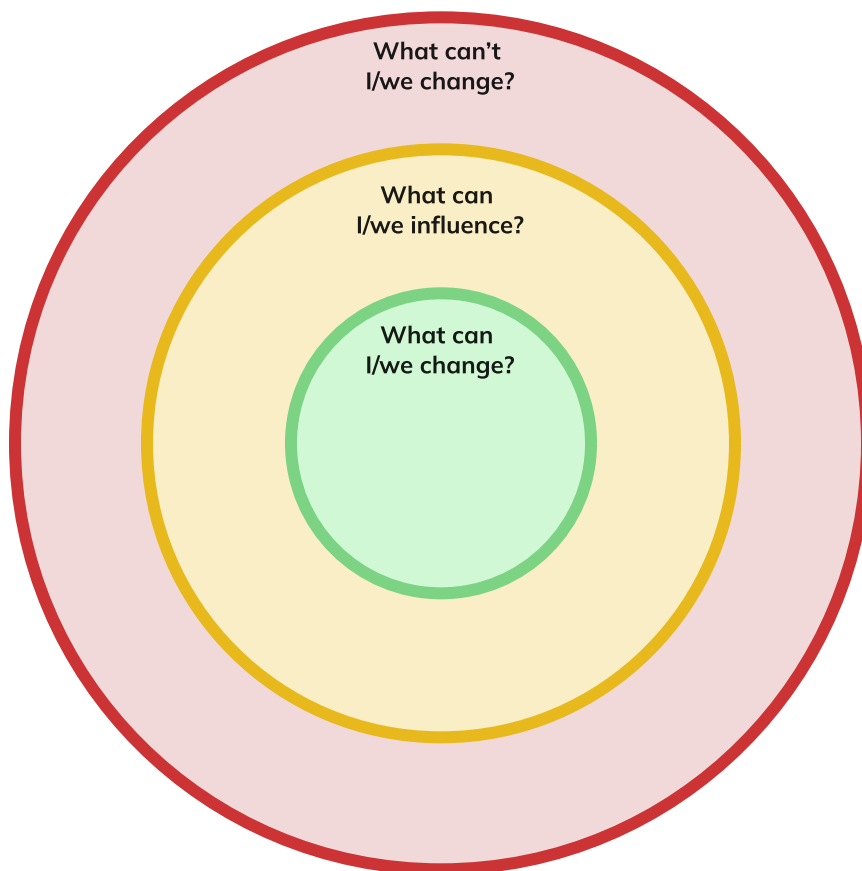
### Instructions

1. En vous appuyant sur les obstacles identifiés dans la feuille de travail de l'analyse approfondie d'un·e utilisateur·trice en situation de vulnérabilité, travaillez seul·e ou avec votre équipe afin d'exprimer clairement les éléments suivants :
  - **Ce que je/nous pouvons changer** : il peut s'agir de petits ajustements dans la façon de réaliser vos tâches ou de projets que votre équipe pourrait entreprendre.
  - **Ce que je/nous pouvons influencer** : des éléments que vous ou votre équipe pouvez influencer en collaborant avec d'autres membres de votre organisation, sans toutefois pouvoir les modifier directement.
  - **Ce que je/nous ne pouvons pas changer** : des éléments relevant de systèmes ou de contraintes plus vastes, sur lesquels vous ou votre équipe exercez peu ou pas de contrôle.
2. Procédez dans l'ordre qui vous semble le plus logique ou le plus utile pour votre équipe. Il n'y a pas de règle stricte.
3. Une fois l'activité terminée, définissez des mesures à prendre en fonction de ce que vous et votre équipe pouvez changer ou influencer.



## Cercles de contrôle : feuille de travail

Maintenant que les obstacles et les idées sont identifiés, il est temps de vous concentrer sur ce que vous pouvez réellement changer. Les cercles de contrôle vous aideront à préciser ce que vous et votre équipe pouvez modifier et ce qui échappe à votre portée, pour ainsi concentrer vos efforts et votre énergie là où ils auront le plus d'impact.



- 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. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/planification/rapports-annuels/rapport-annuel-2023-2024.html>
2. ACORN Canada. (2023, juin). Fair credit for all: ACORN members speak out on access to fair banking and credit in Canada. <https://acorncanada.org/wp-content/uploads/2023/06/EN-ACORN-Report-Fair-Credit-2023.pdf>
3. McDiarmid, C. (2021, 18 août). Accessibilité dans les organisations du secteur public fédéral au Canada, 2021 (No 89-654-X2021001). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2021001-fra.htm>
4. Chollangi, N. (2022, 15 mars). 15 percent of Canadians are ‘underbanked’ – Here’s what that means and why it’s a barrier to equitable recovery. Prosper Canada Learning Hub. <https://learninghub.prospercanada.org/knowledge/15-percent-of-canadians-are-underbanked-heres-what-that-means-and-why-its-a-barrier-to-equitable-recovery/>
5. Dionne, M.-A., Laporte, C., Loepky, J. & Miller, A. (2023, 16 juin). Un aperçu des données canadiennes sur l’itinérance, 2023 (Série de documents de recherche sur le revenu, no 2023004). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/75f0002m/75f0002m2023004-fra.htm>
6. Ali, N. (2018, 1 août). Understanding hidden homelessness. Homeless Hub. <https://homelesshub.ca/blog/2018/understanding-hidden-homelessness/>
7. Hung, J., et al. (2025) Community Perspectives on Financial Inclusion. Inclusive Design Research Centre. <https://idrc.cachefly.net/financial-inclusion/Community-Perspectives-on-Financial-Inclusion.pdf>
8. Agence de la consommation en matière financière du Canada. (2021). Amélioration de la littératie financière. Gouvernement du Canada. <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/programmes/recherche/defi-batir-meilleurs-avenirs-financiers-2021/amelioration-litteratie-financiere.html>
9. Chen, H., O’Habib, D. & Xiao, H. Y. (2023, 16 nov.). How far do Canadians need to travel to access cash? (Discussion Papers No 2023-28). Banque du Canada. <https://doi.org/10.34989/sdp-2023-28>
10. Innovation, Sciences et Développement économique Canada. (2022, 11 avril). La haute vitesse pour tous : la stratégie canadienne pour la connectivité. Gouvernement du Canada.

<https://ised-isde.canada.ca/site/high-speed-internet-canada/fr/la-strategie-canadienne-pour-la-connectivite/haut-vitesse-pour-tous-la-strategie-canadienne-pour-la-connectivite.html>

11. SHARE. (2023, mars). Proxy alert : RBC and BMO racial equity audit. [https://share.ca/wp-content/uploads/2023/03/PROXY-ALERT\\_RBC\\_BMO\\_racial-equity-audit.pdf](https://share.ca/wp-content/uploads/2023/03/PROXY-ALERT_RBC_BMO_racial-equity-audit.pdf)

12. Canadian Centre for Financial Well-Being & Economic Abuse Awareness. (2023, juillet). The state of economic abuse report. <https://ccfwe.org/wp-content/uploads/2023/07/The-State-of-Economic-Abuse-Report-ccfwe.pdf>

13. Statistique Canada. (2022, 1 avr.). Enquête sur l'épargne des personnes handicapées, 2020. Statistique Canada : Le Quotidien. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/220401/dq220401b-fra.htm>

14. Statistique Canada. (2023). Malgré certains progrès, les familles monoparentales dirigées par une mère sont toujours aux prises avec des difficultés liées au marché du travail et à l'abordabilité. Statistique Canada : Le Quotidien, <https://www.statcan.gc.ca/01/fr/plus/7523-malgre-certains-progres-les-familles-monoparentales-dirigees-par-une-mere-sont-toujours>

15. Vergara, D., & Hardy, V. (2024, 13 juin). Caractéristiques de l'activité sur le marché du travail des personnes ayant une incapacité et sans incapacité, 2023 (n° 71-222-X2024002). Statistique Canada. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/71-222-x/71-222-x2024002-fra.htm>

16. Centre de littératie financière Prospérité Canada. (2015, novembre). Financial literacy and newcomers to Canada. Prospérité Canada. <https://prospercanada.org/getattachment/3ff26769-c2d4-4d9e-82e9-f56467e4eb31/Financial-Literacy-and-Newcomers-to-Canada.aspx>

## Remerciements

### Remerciements particuliers à nos partenaires communautaires

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 généreusement consacré de leur temps pour nous transmettre leurs commentaires et co-concevoir cette ressource avec nous.

*Version 1.0.0-beta*

*Dernière mise à jour : novembre 2025*