

Les voiles au vent

Compte rendu de l'initiative Pleines voiles de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs visant à favoriser la croissance des marchés financiers



La modernisation du régime coopératif au Nouveau-Brunswick



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS

OCTOBRE 2019

Mot du rédacteur : Aider les *credit unions* et les coopératives à s'adapter au changement

J'ai le plaisir de vous présenter ce numéro du magazine *Les voiles au vent*. En tant que directeur de la division des Institutions financières à la FCNB, je travaille tous les jours avec les *credit unions* et les coopératives du Nouveau-Brunswick. Ces dernières années, nous avons communiqué activement avec les acteurs de ces secteurs pour déterminer les enjeux qu'ils affrontent. Nous avons travaillé à la mise en œuvre de modifications réglementaires pour les aider à concilier leurs obligations réglementaires de protéger les consommateurs tout en stimulant les marchés financiers au Nouveau-Brunswick. La refonte des lois qui gouvernent ces secteurs comptait parmi les changements qui s'imposaient.

Nous avons dû moderniser notre législation pour aider les *credit unions* et les coopératives à composer avec les nouvelles technologies, l'évolution des besoins des consommateurs et la concurrence accrue dans les marchés. Au printemps 2019, la nouvelle *Loi sur les coopératives* et la nouvelle *Loi sur les caisses populaires* ont été présentées à l'Assemblée législative. Ces lois actualisées sont le fruit d'un travail de longue haleine de la FCNB. Depuis, nous avons élaboré les règles d'application de ces nouvelles lois, et les avons publiées pour commentaires. Nous espérons que ces lois et leurs règles entreront en vigueur au début de 2020.

Les *credit unions* et les coopératives apportent une prospérité économique considérable à notre province, et nous nous réjouissons à l'idée que les nouvelles lois favoriseront leur croissance et qu'elles leur permettront de s'adapter au changement. Dans les prochaines pages, vous en apprendrez davantage sur les modifications apportées à ces lois; vous y trouverez des entrevues avec la NBTA Credit Union et avec la Bayview Credit Union; et vous découvrirez les attentes des consommateurs à l'ère numérique du point de vue du président et directeur général d'Atlantic Central.

Bonne lecture!

ÉTIENNE LEBOEUF, DIRECTEUR, INSTITUTIONS FINANCIÈRES
SURINTENDANT DÉSIGNÉ DES *CREDIT UNIONS*
INSPECTEUR DÉSIGNÉ DES COOPÉRATIVES



ENVOYEZ-NOUS VOS COMMENTAIRES

Dites-nous ce que vous aimeriez lire dans notre prochain numéro de *Les voiles au vent*. Soumettez-nous votre histoire ou faites-nous parvenir un courriel à propos d'un événement important qui touche les marchés financiers du Nouveau-Brunswick.

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

85, rue Charlotte, bureau 300
Saint John (N.-B.)
E2L 2J2

Sans frais : 1 866 933-2222

Courriel : info@fcnb.ca

Site Web : FCNB.ca

NE MANQUEZ PLUS JAMAIS
QUOI QUE CE SOIT

Abonnez-vous en ligne

Suivez-nous pour en savoir plus sur ce que nous faisons pour favoriser les marchés financiers du Nouveau-Brunswick, ainsi que pour vous tenir à jour en matière de réglementation, d'application de la loi, de programmes d'éducation et d'activités de liaison externe.

 [FCNB.CA](https://www.facebook.com/FCNB.CA)

 [@FCNB_](https://twitter.com/@FCNB_)

 [FCNB CA](https://www.youtube.com/FCNB_CA)

 [FCNB.CA](https://www.instagram.com/FCNB.CA)

 FR.FCNB.CA/souscrire

Les *credit unions* – Une législation modernisée



Nous fonctionnons dans un monde en constante évolution et, de ce fait, les organismes de réglementation doivent se tenir au courant des changements qui pourraient avoir une incidence dans leurs secteurs d'activité. Depuis plusieurs années, le personnel de la FCNB s'affaire à proposer des mesures législatives dans le but de moderniser le cadre réglementaire des *credit unions*. Ces mesures deviennent encore plus nécessaires depuis le transfert, en 2016, du réseau des caisses populaires au régime fédéral.

Le monde dans lequel les *credit unions* évoluent a bien changé depuis l'élaboration de l'ancienne législation en 1992 et, en réponse à ce monde en mutation, une loi modernisée, la nouvelle *Loi sur les caisses populaires*, a reçu la sanction royale le 14 juin 2019. Pour les *credit unions*, c'est une bonne nouvelle, car la nouvelle loi leur permettra d'améliorer leur compétitivité et leur pérennité.

La FCNB est l'organisme de réglementation chargé de surveiller le réseau des *credit unions*. Elle a consulté les parties prenantes à l'égard du projet de restructuration. Voici quelques-uns des changements proposés :

- Consolider les responsabilités de surveillance, passant de trois entités à une seule entité;
- Consolider le fonds de stabilisation et le fonds d'assurance-dépôts en un seul fonds de protection des dépôts qui sera le plus important au Canada par rapport aux actifs des *credit unions*;
- Passer de trois à un seul conseil d'administration;
- Moderniser les dispositions de la *Loi* qui portent sur la technologie, la protection des renseignements personnels, la gouvernance des *credit unions* et autres questions soulevées par celles-ci, leur permettant d'être plus compétitives dans le monde des affaires d'aujourd'hui.

La consolidation des fonctions réglementaires ainsi que des fonds de protection des dépôts sous un même toit permet une surveillance intégrée du réseau des *credit unions*, des risques systémiques et de la suffisance du fonds de protection des dépôts, contribuant ainsi à une plus grande protection des consommateurs. La simplification du cadre réglementaire pour réduire les coûts sans en réduire la surveillance, aidera les *credit unions* qui sont réglementées à l'échelle provinciale à devenir plus concurrentielles et économiquement durables, et elles seront mieux en mesure de répondre aux besoins de leurs membres.

Ce sont de bonnes nouvelles pour les consommateurs du Nouveau-Brunswick et le réseau des *credit unions*. Grâce à ces changements, les *credit unions* seront bien positionnées pour relever les défis d'un monde de plus en plus interconnecté. Ces changements devraient entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

Modifications à la *Loi sur les coopératives*



Au fil du temps, les besoins de la communauté coopérative ont incontestablement évolué, et dans le monde financier et de la réglementation qui est le nôtre, nous avons reconnu la nécessité d'apporter des modifications au cadre réglementaire. En consultation avec la communauté coopérative, la FCNB s'est employée à moderniser le cadre législatif afin de répondre aux besoins de la communauté au cours des années à venir. Le 14 juin 2019, une nouvelle *Loi sur les coopératives* a reçu la sanction royale. Cette loi n'est pas encore en vigueur, car nous nous affairons à développer les règles qui l'accompagneront. Ce projet législatif est pour nous un travail de longue haleine, et pour les coopératives de la province, c'est une nouvelle positive.

Les coopératives sont d'importants moteurs de notre économie provinciale, générant chaque année des millions de dollars en revenus et en actifs. L'innovation et la créativité dans ce secteur sont fascinantes. En plus d'opérer dans des secteurs traditionnels tels que l'alimentation, l'agriculture, les pêches et la foresterie, les coopératives sont aussi impliquées dans les domaines de la santé, de l'éducation, des arts, de l'habitation, des finances, des aliments biologiques, des films, de la radio, de l'avancement des femmes autochtones, des services environnementaux, de l'énergie renouvelable, des parcs éoliens, de l'équipement lourd, du recyclage, des salons funéraires, des besoins spéciaux, des garderies, des sports et des clubs de l'âge d'or.

« Les coopératives sont d'importants moteurs de notre économie provinciale, générant chaque année des millions de dollars en revenus et en actifs. L'innovation et la créativité dans ce secteur sont fascinantes. »

La directrice exécutive de la Co-operative Enterprise Council, Wendy Keats, note que la *Loi* « fait toute une différence pour les coopératives de la province et ouvre une gamme de possibilités pour les groupes voulant former des coopératives de travail, d'habitation, de solidarité, etc. La nouvelle *Loi* permet, entre autres, différentes catégories de membres pour les coopératives, ce qui facilitera l'investissement dans des coopératives tout en assurant que les décisions continueront d'être fondées sur le principe coopératif des membres et non pas sur l'argent. »

La nouvelle législation favorisera l'innovation et la créativité des coopératives. Certains aspects de la nouvelle *Loi sur les coopératives* consistent à :

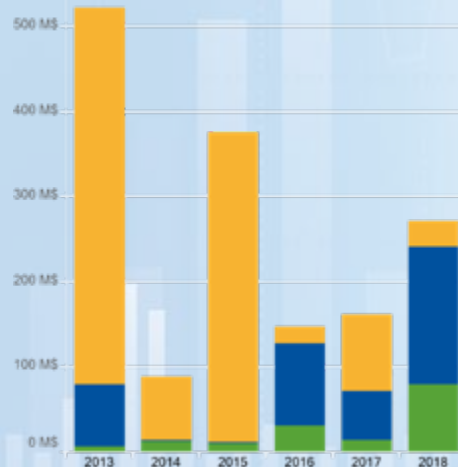
- Permettre l'émission d'actions en plus des parts sociales, ce qui favorisera le financement et la croissance des coopératives et se traduira par de meilleurs ou de nouveaux services et emplois.
- Permettre les téléréunions et les dépôts électroniques, ce qui aidera les coopératives à améliorer leurs procédés. De plus, les coopératives pourront diversifier la composition de leurs conseils, car elles auront la possibilité d'inclure une minorité d'administrateurs non-membres hautement qualifiés.
- Prévoir des dispositions particulières qui aideront à répondre aux besoins de différents modèles de coopératives telles que des coopératives d'habitation à possession continue et des coopératives de travail.

Le mandat de la FCNB consiste à aider à protéger les consommateurs et les investisseurs du Nouveau-Brunswick, ainsi qu'à favoriser des marchés financiers justes et efficaces. Cette nouvelle législation nous aidera à poursuivre notre mandat tout en permettant aux coopératives de recruter un plus grand nombre de membres et d'apporter de nouvelles idées et des possibilités à nos communautés. L'entrée en vigueur de la *Loi sur les coopératives* est prévue au début de l'année 2020.

Pour comprendre les marchés du Nouveau-Brunswick en un clic

Notre outil interactif gratuit en ligne vous permettra d'explorer les transactions sur les marchés du Nouveau-Brunswick au cours des six dernières années. Découvrez cet outil de recherche adaptable et interrogeable en un clic.

Découvrez-le : fr.fcnb.ca/outil-interactif-marches-financiers.html



Répondre aux attentes du nouveau consommateur branché

Texte de Michael Leonard, président et chef de la direction d'Atlantic Central



Lorsque vous remportez le Prix d'excellence en services financiers d'Ipsos pour la 14^e année consécutive, c'est que vous avez une recette gagnante. Telle est la situation enviable des *credit unions* en 2019, mais nous ne devons pas pour autant tenir cette loyauté pour acquise. Les consommateurs s'attendent de plus en plus à avoir accès à des services bancaires numériques qui répondent à leurs besoins, et les *credit unions* ont entendu leur appel. Comment pouvons-nous évoluer avec le nouveau consommateur numérique, soit le consommateur qui désire accéder à ce qu'il veut, au moment et à l'endroit qui lui conviennent? Nous réussissons à le faire en travaillant ensemble.

Les *credit unions* sont des institutions financières locales, détenues par les membres et gérées dans vos collectivités. Elles font également partie d'un réseau plus vaste qui s'étend d'un bout à l'autre du pays. Les *credit unions* et les caisses populaires constituent un joueur important de l'économie canadienne : leurs actifs dépassent les 600 milliards de dollars. Ensemble, nous avons les moyens d'investir dans les produits et services qui répondent aux besoins et attentes de nos clients. La structure décisionnelle veille à ce que l'intérêt de nos membres soit au cœur de la prise de décisions. Nous sommes donc en mesure de servir nos collectivités et nos membres de façon plus efficace.

Grâce à nos services bancaires en ligne, nos membres peuvent de nos jours facilement déplacer leur argent. Paiement de factures en ligne? C'est possible. Transfert électronique? C'est possible. Utiliser un téléphone intelligent pour déposer un chèque? Nous étions les premiers à offrir cette possibilité. Notre réseau de 3 700 guichets automatiques est l'un des plus vastes réseaux sans frais supplémentaires au Canada. C'est un bon point de départ, et le meilleur est à venir. Les *credit unions* du Canada atlantique lanceront bientôt de nouveaux produits novateurs comme l'ouverture de comptes et l'accès à des solutions de crédit en ligne, de nouvelles cartes de paiement et, en 2020, la possibilité d'utiliser Apple et Google Pay.

Même si la technologie est en constante évolution, la priorité de votre *credit union* restera inchangée. Nos efforts sont toujours entièrement orientés en fonction des besoins de nos membres. Si vous êtes membre d'une *credit union*, vous êtes un sociétaire. C'est à vous, nos membres, que les *credit unions* rendent des comptes et non à des actionnaires externes.

Michael Leonard est président et chef de la direction d'Atlantic Central, la banque centrale et l'association professionnelle des credit unions du Canada atlantique.

Lisa Loughery explique comment rester dans la course dans le domaine des finances

Selon la directrice générale de Bayview Credit Union à Saint John, il est impératif de demeurer pertinent pour les membres et d'entretenir une étroite relation avec eux pour rester dans la course au sein du secteur des services financiers. Nous nous sommes entretenus avec Lisa Loughery, directrice générale de Bayview Credit Union, afin de connaître son opinion sur l'avenir des *credit unions*.

« Nous privilégions une approche basée sur le service plutôt qu'une approche basée sur la vente, a expliqué Lisa Loughery. Nous traitons chaque membre de façon personnelle et cherchons à régler ses problèmes financiers plutôt qu'à lui vendre un produit. Si nous sommes de bon conseil et que nous nous préoccupons de ses intérêts, les ventes suivront. »

« L'importance accordée aux membres et les avancées technologiques qui améliorent l'accessibilité aux *credit unions* sont la clé pour demeurer pertinent, a ajouté M^{me} Loughery.

Le secteur financier cherche toujours à se renouveler afin de demeurer pertinent et d'offrir aux membres ce qu'ils désirent et ce dont ils ont besoin. Au cours des cinq dernières années, nous avons adopté de nouvelles technologies qui profitent à nos membres, notamment les services bancaires en ligne, le service de verrouillage Lock'N'Block des cartes de débit et les robots-conseillers pour les investisseurs férus de technologie. »

Un autre facteur important pour assurer la position concurrentielle des *credit unions* est de se démarquer des autres institutions financières et fournisseurs de service. M^{me} Loughery souligne la capacité des *credit unions* de mettre à contribution leurs membres concernant des questions qui les touchent directement.

« Tous les déposants des *credit unions* en sont membres. Ils en sont donc copropriétaires. Tous les membres-propriétaires ont le droit de voter pour élire les membres du conseil

d'administration, peu importe le montant de leurs dépôts. »

Il en est de même pour les employés des *credit unions*.

« À titre d'employés, nous sommes propriétaires de notre entreprise. On se comporte différemment lorsqu'on est propriétaire, a expliqué M^{me} Loughery. Ce sont nos économies collectives que nous prêtons et nous sommes donc tous directement concernés par la santé financière de notre institution. »

Lorsqu'on lui demande comment elle entrevoit l'avenir des *credit unions*, M^{me} Loughery entrevoit d'autres changements.

« Je crois que les *credit unions* travailleront de plus en plus ensemble. Cette collaboration est nécessaire pour assurer notre viabilité, a-t-elle conclu. Chaque *credit union* est une petite ou une moyenne entreprise. En travaillant ensemble, nous nous donnerons les moyens d'entreprendre de nouveaux projets emballants. »



Faire concurrence aux grandes institutions financières : le témoignage de Margery Nichol sur l'exploitation de la New Brunswick Teacher's Association (NBTA) Credit Union

Il n'est pas facile d'exploiter une petite coopérative d'épargne et de crédit dans un milieu où se trouvent de grandes institutions financières. Cependant, selon Margery Nichol, gestionnaire générale de la NBTA Credit Union, le fait de connaître ses clients donne un avantage à la *credit union*.

« Nous avons inauguré la *credit union* en 1971, à l'époque où les coopératives d'épargne et de crédit étaient formées par des groupes qui représentaient les secteurs d'activité de leurs collectivités, a expliqué M^{me} Nichol. Lorsque nous avons décidé de rendre notre *credit union* accessible au grand public en 2010, la population ne savait pas où nous étions ou qui nous étions. Il fallait donc travailler sans relâche pour faire croître la *credit union*. Même de nos jours, quatre-vingt-dix pour cent de nos clients sont des éducatrices et des éducateurs. »

Dire que la *credit union* a fait face à des défis est un euphémisme. Toutefois, M^{me} Nichol souligne que la *credit union* a beaucoup d'atouts, principalement sa culture organisationnelle et l'accent qu'elle met sur ses membres.

« La concurrence est forte – je crois qu'il faut se concentrer sur un seul aspect et s'y identifier, a expliqué M^{me} Nichol. C'est la raison pour laquelle notre conseil d'administration est si actif. Son principal intérêt consiste à avoir et à garder les meilleures personnes et à bien les traiter. »

M^{me} Nichol dit que cette approche porte ses fruits durant les périodes difficiles.

« Nous avons eu de la difficulté à gagner de l'argent pendant quelques années et certains de nos membres étaient aux prises avec la faillite, a-t-elle expliqué. Il faut peu de temps pour que ces situations aient une incidence considérable sur nos résultats financiers. Le fait d'avoir des personnes qui mettent l'accent sur nos clients et nos besoins organisationnels est ce qui nous a permis d'avancer. »

« Notre personnel sait ce dont nos clients et nos collectivités ont besoin. C'est à ce moment-là que l'investissement dans les collectivités joue un rôle, a-t-elle ajouté. L'une des façons dont nous le faisons est de devenir commanditaire d'organismes de bienfaisance, comme la fondation Stan Cassidy. Nous donnons également depuis longtemps des ristournes à nos clients. »

Lorsqu'on a demandé à M^{me} Nichol de donner son avis au sujet de l'avenir des coopératives d'épargne et de crédit, elle a exprimé les mêmes sentiments qu'ont exprimés de nombreuses personnes dans le secteur bancaire.

« À long terme, j'imagine que les coopératives d'épargne et de crédit du Nouveau-Brunswick collaboreront plus étroitement et pourraient même se fusionner, a-t-elle dit. Dans la culture des coopératives d'épargne et de crédit, les gens ont une forte volonté de faire les choses en groupe et de faire preuve de collaboration. »

