

Protection et éducation efficaces des consommateurs

Plan d'activités stratégique pour 2014-2017



**COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS**

réglementation* éducation * protection

Date d'approbation : le 16 décembre 2013

Date d'entrée en vigueur : le 1^{er} avril 2014

Date de révision : Décembre 2014

ORIENTATION STRATÉGIQUE POUR 2014-2017

La responsabilité globale d'approuver l'orientation stratégique de la Commission revient aux membres agissant collectivement en tant que conseil d'administration. Notre orientation stratégique décrit la manière dont nous allons exercer nos activités et jouer notre rôle conformément au mandat prévu par la loi. Les pouvoirs de la Commission découlent de la loi et sont exprimés dans ses règlements administratifs et dans sa Politique de gouvernance.

Notre vision – Établir au Nouveau-Brunswick un marché des services financiers et des services aux consommateurs confiant, dynamique et bien informé.

Notre mandat – Protéger les consommateurs et accroître la confiance du public dans les marchés des services financiers et des services aux consommateurs au moyen des dispositions afférentes aux services éducatifs et réglementaires.

Nos valeurs

Leadership – Nous souscrivons à des pratiques exemplaires et à des normes rigoureuses de manière à atteindre l'excellence au plan réglementaire et organisationnel;

Intégrité – Nous faisons preuve d'équité, de transparence et de sens éthique, et nous sommes responsables de nos actes;

Réceptivité – Nous fournissons en temps utile des services proactifs et efficaces; nous sommes à l'écoute pour comprendre les besoins de nos interlocuteurs et de nos employés et pour y répondre;

Engagement – Nous investissons dans les membres de notre personnel en encourageant l'innovation et en renforçant les compétences et le leadership.

Exigences réglementaires

Les trois conditions d'une structure de réglementation efficace sont les suivantes :

- Un fondement légiféré et légitime pour réaliser la fin d'intérêt public recherchée, qui consiste à protéger les consommateurs;
- Un organisme qui a une capacité opérationnelle et financière durable pour s'acquitter de son mandat;
- Un organisme qui crée et procure de la valeur pour le public.

PROFIL DE LA COMMISSION

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs est une société de la Couronne distincte, indépendante et autofinancée qui figure à la partie IV de la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics*.

La Commission est chargée de réglementer les valeurs mobilières, les assurances, les pensions, les caisses populaires, les *credit unions*, les compagnies de prêt et de fiducie et la protection des consommateurs. La Commission a réparti les pouvoirs d'établir des règles dans les domaines prescrits qui relèvent de sa responsabilité.

La Commission est dotée d'un conseil d'administration composé d'un président et d'au plus dix membres à temps partiel. La composition du conseil repose sur une combinaison idéale d'antécédents, d'habiletés, d'horizons et d'expériences pouvant guider la stratégie et les opérations continues de la Commission, et établir les règles qui encadrent les secteurs réglementés relevant de sa compétence. Les membres sont indépendants et jouissent d'une réputation d'intégrité suscitant la

confiance du public envers la Commission. Le président et les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil pour un mandat renouvelable d'au plus cinq ans.

Voici certaines des lois que la Commission est chargée d'appliquer :

- *Loi sur les licences d'encanteurs*
- *Loi sur les commissaires à la prestation des serments*
- *Loi sur les associations coopératives*
- *Loi sur les caisses populaires*
- *Loi sur les franchises*
- *Loi sur les assurances*
- *Loi sur les régimes de pension du personnel des foyers de soins*
- *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*
- *Loi sur les valeurs mobilières*
- *Loi sur les agences de recouvrement*
- *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*
- *Loi sur la communication du coût du crédit*
- *Loi sur le démarchage*
- *Loi sur les cartes-cadeaux*
- *Loi sur les compagnies de prêt et de fiduciaire*
- *Loi sur les prestations de pension*
- *Loi sur les agents immobiliers*
- *Loi sur le transfert des valeurs mobilières*

Les audiences se déroulent devant le Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs, qui est financé par la Commission, mais reste indépendant de celle-ci. Le Tribunal assure l'arbitrage indépendant qu'exigent les diverses lois dont la Commission est responsable.

**Notre orientation
stratégique pour
2014-2017**

**Protection et
éducation efficaces
des
consommateurs**

Notre orientation stratégique pour les trois prochaines années vise à concrétiser notre intention stratégique, soit assurer une protection et une éducation efficaces des consommateurs. Notre vision, notre mandat et nos valeurs, tels que définis dans notre orientation stratégique, confirment cette intention.

FORCES EXTERNES

Notre organisme fait face à plusieurs grands enjeux qui alimentent notre réflexion stratégique. Ces enjeux peuvent avoir une portée internationale, nationale ou provinciale.

La récente tourmente dans les marchés financiers mondiaux et la conjoncture économique mondiale ont suscité un débat sur la réforme de la réglementation, en ce qui concerne non seulement la structure des autorités de réglementation, mais aussi leur façon de réglementer et l'objet même de leur réglementation.

Le 19 septembre 2013, les ministres des Finances de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Canada ont déclaré qu'ils avaient convenu d'instaurer un régime coopératif en matière de réglementation des marchés des capitaux, et ils ont invité à y participer les ministres responsables de la réglementation des valeurs mobilières dans l'ensemble des provinces et des territoires.

Parallèlement, le conseil des ministres responsables de la réglementation des valeurs mobilières au Canada est en train d'élaborer un protocole d'entente qui engagerait les gouvernements à travailler en étroite collaboration pour mettre au point et soutenir, à l'échelle provinciale et territoriale, un cadre de réglementation des valeurs mobilières qui inspirerait confiance aux investisseurs, favoriserait la compétitivité, l'innovation et la croissance, et ouvrirait la voie au développement coordonné de la réglementation en matière de valeurs mobilières. Nous sommes en train d'évaluer les retombées éventuelles de ces initiatives.

La Commission collabore avec d'autres autorités de réglementation des valeurs mobilières et du secteur financier au Canada et partout dans le monde. Nous devons suivre l'évolution de la situation mondiale générale dans le secteur des services financiers ainsi que les progrès technologiques connexes. De plus, nous devons faire preuve de diligence en appréciant ce qui se passe chez nous, au Nouveau-Brunswick, afin de

NOTRE PLAN D'ACTIVITÉS

Le présent document décrit notre plan d'activités et la façon dont il soutient notre orientation stratégique générale pour la période de 2014 à 2017. Les initiatives que nous prenons visent surtout à produire des résultats.

Nous examinons nos activités essentielles en fonction de notre orientation stratégique, afin de déterminer comment rassembler nos énergies pour changer réellement les choses au Nouveau-Brunswick.

Pour élaborer notre plan d'activités, nous avons évalué non seulement les répercussions sur les ressources, mais aussi :

cerner les enjeux qui touchent nos publics ciblés. Notre planification permet de repérer les enjeux stratégiques et comprend un procédé de gestion pour régler les problèmes concernant le personnel, la direction et les membres de la Commission.

Parce que notre Commission est nouvelle, nous continuons de nous occuper en priorité des questions de transition quand il s'agit de constituer des équipes, de bâtir une infrastructure et d'harmoniser notre cadre et nos outils de travail pour assurer la prestation de services optimale. Face aux défis que les Néo-Brunswickois auront à relever, nous sommes conscients des forces, faiblesses, possibilités et menaces (FFPM) qui peuvent nous influencer à l'interne et à l'externe. Une analyse de ces facteurs FFPM nous a permis d'étudier comment faire valoir nos forces pour tirer parti des possibilités qui s'offrent à nous, tout en écartant les menaces et en remédiant aux faiblesses.

- les répercussions qu'un enjeu stratégique clé peut avoir sur notre mandat;
- le caractère immédiat d'un enjeu stratégique clé et de la réaction qu'il exige;
- notre capacité d'aborder un enjeu stratégique clé avec leadership ou en adoptant une attitude coopérative ou réactive;
- le rôle que jouent nos partenaires stratégiques pour nous aider à faire face à un enjeu stratégique clé.

Nous présentons notre plan d'activités visuellement sous forme d'une carte stratégique (voir le tableau 1.0) qui illustre la façon dont nous aborderons notre mandat à la lumière de nos quatre priorités stratégiques suivantes :

1. Transmettre notre message;
2. Moderniser notre cadre réglementaire;
3. Améliorer nos processus;
4. Accroître les compétences de nos employés.

Dans le cadre de notre orientation stratégique, le plan décrit nos initiatives pour la période 2014-2017 (voir le tableau 2.0) et définit les indicateurs de rendement qui mesureront l'accomplissement de notre mandat général. L'analyse des risques nous permet d'apprécier les principaux facteurs susceptibles de nuire à la bonne exécution de notre mandat.

INITIATIVES ET MESURES STRATÉGIQUES

Nous voulons avant tout protéger les consommateurs du Nouveau-Brunswick tout en stimulant notre marché des services financiers. Nous planifions de nombreuses initiatives pluriannuelles dans chacun des domaines d'activité de base qui relèvent du mandat que la Loi nous confie. Ces initiatives sont mises en œuvre dans le cadre de nos priorités stratégiques pour qu'elles aient l'effet recherché, tout en composant avec les pressions qui s'exercent à l'échelle nationale et mondiale en faveur d'une réforme de la réglementation. Une importance considérable sera accordée à la mise en œuvre des changements législatifs et réglementaires qui sont nécessaires pour nous permettre de remplir nos obligations organisationnelles.

Nous faisons une planification annuelle du travail pour proposer des projets précis, attribuer les responsabilités connexes et en fixer les échéances pour chaque année.

Tableau 1.0
Carte stratégique

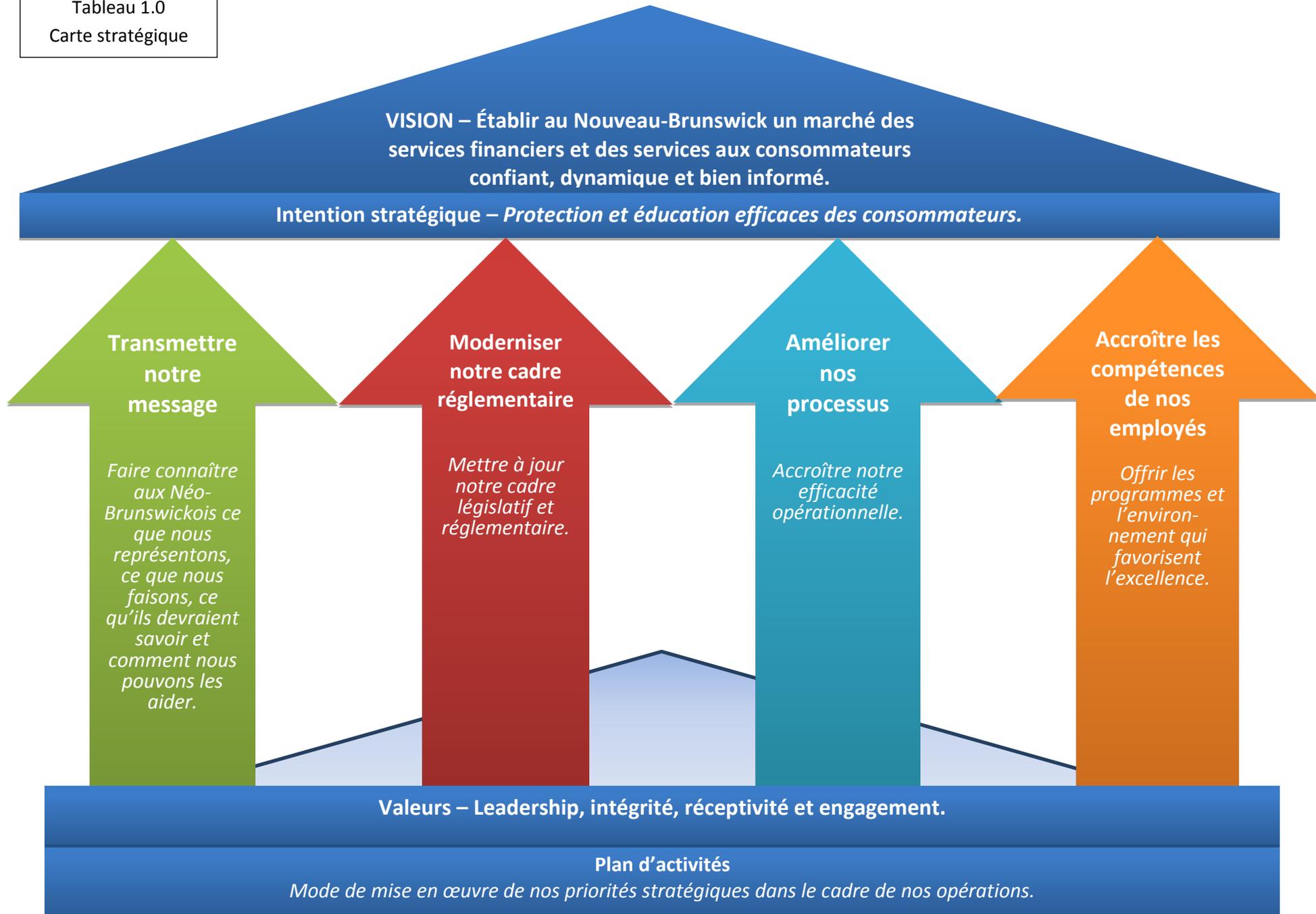


Tableau 2.0
Échelle des priorités



ANALYSE DES RISQUES

Les membres et les employés déterminent et évaluent les risques de façon systématique. Le fait de connaître les risques associés à notre contexte opérationnel et d'en tenir compte nous aide à gérer ces risques et à définir notre plan d'ensemble. Le processus de gestion des risques

permet notamment de cerner les événements ou les situations susceptibles de nous empêcher d'accomplir notre mandat, d'évaluer la probabilité qu'ils se produisent, de prévoir le moment où ils peuvent se produire et, le cas échéant, de déterminer la réponse qui s'impose pour en minimiser les répercussions.

Nous évaluons les risques dans cinq domaines clés : opérations commerciales, finances, ressources humaines, réputation et contentieux

SOURCES DE RECETTES, STRUCTURE DE COÛTS ET RESSOURCES-CLÉS

La Commission remplit un mandat qui lui est prescrit par la loi à l'égard de chaque secteur réglementé. Elle devrait avoir la capacité opérationnelle et financière d'accomplir son mandat qui est de créer de la valeur et l'offrir à ses principaux publics cibles, à savoir les consommateurs du Nouveau-Brunswick, les participants de l'industrie, les autres organismes de réglementation et le gouvernement provincial.

Le Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs présente son budget chaque année à la Commission, et celle-ci lui alloue les fonds nécessaires pour exercer ses activités.

Recettes

Les recettes sont générées par les cotisations et droits annuels que payent les participants aux marchés financiers. Des droits sont exigés pour le dépôt et l'enregistrement de documents, pour la délivrance de permis, pour la mobilisation de fonds et pour l'administration de la *Loi sur les assurances* et de la *Loi sur les caisses populaires*. Ces droits se comparent généralement à ceux que d'autres administrations exigent pour des activités similaires. Environ 78 % des recettes prévues au budget

sont associées au secteur des valeurs mobilières, et à peu près 16 % au secteur des assurances. Les divisions des Institutions financières, des Services à la consommation et des Pensions contribuent également aux recettes prévues au budget.

De plus, le budget des recettes a été élaboré pendant l'automne en vue de l'année financière qui commence le mois d'avril suivant, d'après les données de l'année précédente et d'une partie de l'année en cours. Cette situation est un vrai défi pour ceux qui cherchent à assurer l'exactitude des données budgétaires. En outre, certaines recettes sont basées sur des prévisions de dépenses pour le reste de l'année en cours.

Structure de coûts

Notre budget des dépenses est élaboré indépendamment de notre budget des recettes. Ce budget comporte plusieurs hypothèses clés, parmi lesquelles : les nominations aux postes vacants et à des postes supplémentaires en conformité avec notre plan de dotation en personnel; la réinstallation des employés de Fredericton dans de nouveaux locaux avant le 1^{er} avril, au taux de location que nous avons prévu; l'ajout de nouveaux locaux à louer à Saint John, avant le 1^{er} avril, au taux de location que nous avons prévu. Environ les 2/3 de la totalité des dépenses ont trait soit aux salaires et avantages sociaux des membres du personnel, soit aux indemnités et frais des membres de la Commission et du Tribunal. Des

PROTECTION ET ÉDUCATION EFFICACES DES CONSOMMATEURS

2014-2017 PLAN D'ACTIVITÉS STRATÉGIQUE

valeurs discrétionnaires sont déterminées afin de réaliser les objectifs et les projets proposés.

Nous avons prévu au budget une contribution annuelle au Fonds consolidé. La contribution inscrite au budget de l'année financière qui fait l'objet du présent plan d'activités se chiffre à 5,5 millions de dollars.

Le tableau ci-dessous contient un budget sommaire des recettes et des dépenses prévues de la Commission pour les trois exercices financiers qui se termineront les 31 mars 2015, 2016 et 2017. Le budget des recettes a été établi en fonction de l'activité prévue du marché et des tendances récentes, tandis que les prévisions de dépenses ont été établies de manière à permettre à la Commission de remplir les exigences de son plan d'activités.

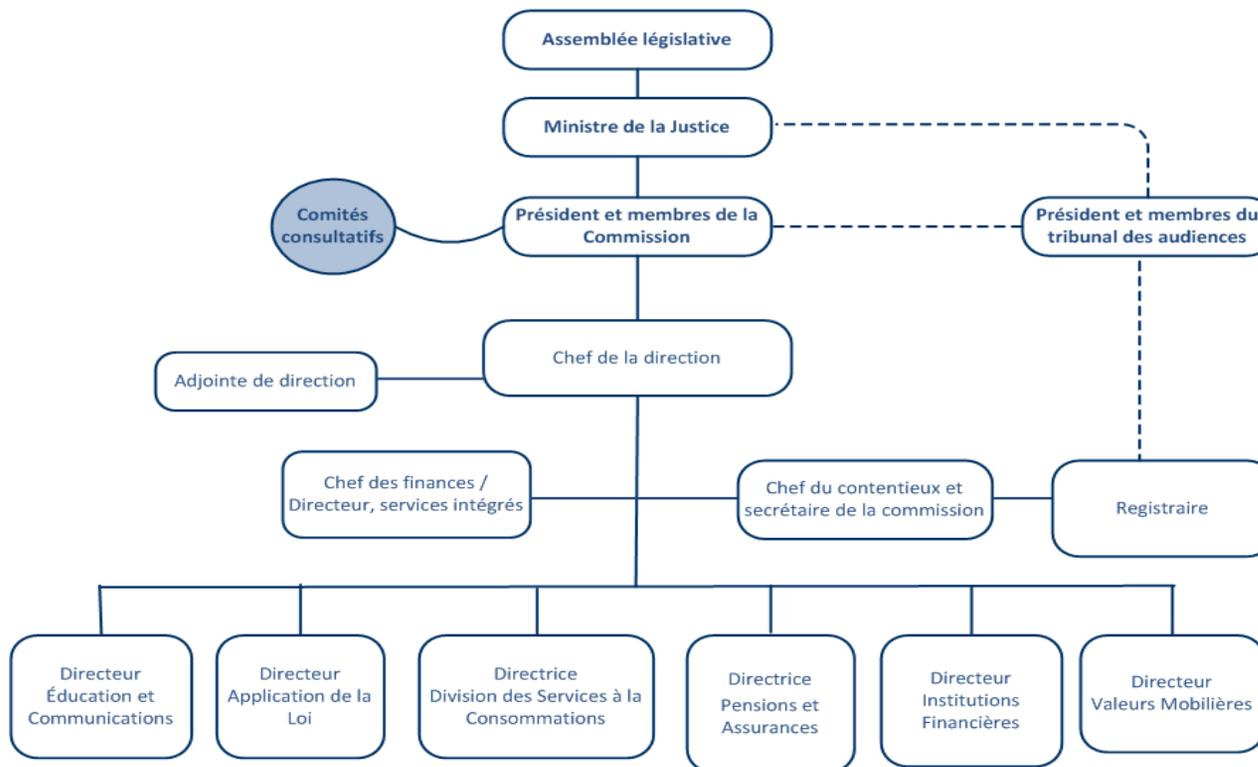
Budget des trois prochaines années	AF 2014-2015	AF 2015-2016	AF 2016-2017
Recettes			
Division des valeurs mobilières	14 361 660	14 718 900	15 084 900
Division des assurances	2 667 860	2 750 581	2 828 124
Division des caisses populaires, sociétés de fiducie et coopératives	636 100	636 100	636 100
Division des services à la consommation	324 825	331 100	337 500
Division des pensions	242 750	235 250	235 250
Recettes totales	18 233 195	18 671 931	19 121 874
Dépenses			
Gouvernance de la Commission	405 168	412 045	419 273
Tribunal administratif	466 317	459 047	463 241
Bureau du chef de la direction	276 884	284 904	287 396
Services intégrés	1 989 393	2 022 514	2 109 175
Division du contentieux	1 099 382	1 119 638	1 237 781
Division de l'application de la loi	716 415	732 707	745 141
Division des valeurs mobilières	1 214 891	1 242 259	1 260 241
Division éducation et communications	1 400 711	1 500 396	1 436 423
Division services à la consommation	654 580	670 735	687 269
Division des pensions	854 678	1 053 494	1 075 342
Division des assurances	2 012 660	2 062 581	2 105 724
Division des institutions financières	751 551	772 518	789 805
Total des dépenses	11 842 630	12 332 838	12 616 811
Revenu net	6 390 565	6 339 093	6 505 063
Contribution au Fonds consolidé	5 500 000	5 500 000	5 500 000
Excédent général subséquent	890 565	839 093	1 005 063

RESSOURCES-CLÉS

La Commission a déterminé que ses ressources-clés sont les membres de son personnel, sa marque, ses systèmes nationaux et exclusifs, ses relations avec le public, ses processus de décision, ses ressources documentaires, son site Web et ses sources de recettes. Nous reconnaissons que notre personnel ultraspécialisé constitue la plus importante et la plus précieuse de nos ressources. Nous avons un effectif de 81 employés permanents regroupés dans les huit divisions qui exercent nos activités de base.

- Division du contentieux et secrétaire
- Division des services intégrés
- Division éducation et communications
- Division de l'application de la loi
- Division des services à la consommation
- Division des pensions et assurances
- Division des institutions financières
- Division des valeurs mobilières

Commission des services financiers et des services aux consommateurs
1 juillet 2013



DOCUMENTS À PRODUIRE CHAQUE ANNÉE

Il incombe au président et au chef de la direction de veiller chaque année à ce que les documents soient produits, examinés et approuvés par les membres de la Commission, pour être présentés au ministre et au Conseil de gestion dans les délais impartis par la loi.

Plan d'activités – Le plan d'activités est mis à jour chaque année financière et il s'intègre à notre orientation stratégique échelonnée sur une période de trois années financières. Il décrit nos grands objectifs et nos principales priorités dans tous les domaines fonctionnels. Au nom de la Commission, le président soumet chaque année le plan d'activités approuvé au ministre pour qu'il l'approuve avant le 31 décembre.

Budget – Le budget est tiré du plan d'activités et porte sur une période d'un an. Il décrit les montants nécessaires aux activités que nous avons prévues pour la prochaine année financière. Chaque année, au nom de la Commission, le président présente le budget au Conseil de gestion à titre d'information, au plus tard le 31 décembre.

Vérification annuelle – Le vérificateur général doit obligatoirement vérifier au moins une fois par an les comptes et les états financiers. Il réalise habituellement sa vérification en avril ou mai.

Rapport annuel et états financiers – Le rapport annuel décrit les progrès accomplis par rapport au plan stratégique et met en lumière notre rendement en fonction de notre mandat. Servant aussi de rapport à nos interlocuteurs, il remplit une double fonction. Le rapport annuel et les états financiers vérifiés doivent être remis au ministre chaque année, au plus tard le 30 septembre.

Examen des sociétés de la Couronne – Normalement, la Commission est convoquée devant le Comité permanent des sociétés de la Couronne de l'Assemblée législative pour répondre aux questions sur les activités décrites dans son rapport annuel. Après le dépôt du rapport annuel, le président et le chef de la direction se présentent à cet examen au moment fixé par le Comité.