

STRATÉGIE ET PLAN D'ACTIVITÉS



2025-2028



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS
DU NOUVEAU-BRUNSWICK

CONTENU

Mot du président	3
Mot du chef de la direction	4
Notre organisation	5
La législation applicable	6
Contexte opérationnel	7
Alignement sur les priorités du gouvernement	8
Notre orientation stratégique	9
Notre plan d'activités	10
Pilier 1 : Consommateurs et participants au marché	10
Pilier 2 : Amélioration continue des processus et des systèmes	12
Pilier 3 : Les gens	13
Pilier 4 : Stabilité financière	14
Pilier 5 : Environnement, société et gouvernance	15
Mesures du rendement en 2025-2028	16
Budget	17



MOT DU PRÉSIDENT

Honorable René Legacy
Ministre des Finances et du Conseil du Trésor

Monsieur le Ministre,

Je suis heureux de vous présenter la Stratégie et le plan d'activités de 2025-2028 de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (la « Commission »). Le plan porte sur la période allant du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2028.

Élaboré sous la direction de la Commission conformément à la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* et la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue*, le plan définit les domaines d'intervention prioritaires ainsi que les objectifs de rendement clés.

À titre de président, je suis responsable de la préparation du plan et de l'atteinte de ses objectifs. À l'aube de l'exercice financier de 2025-2026, le conseil d'administration demeure résolu à exercer une gouvernance et un contrôle efficaces afin de soutenir le mandat du gouvernement. Nos décisions et nos actes respecteront rigoureusement les pratiques exemplaires.

Le plan a reçu l'aval du conseil d'administration le 12 février 2025. Je vous le soumetts avec la pleine confiance du conseil.

Le tout respectueusement soumis par le président,

Original signé par Paul Van Iderstine

Paul Van Iderstine
Commission des services financiers et des services
aux consommateurs du Nouveau-Brunswick



MOT DU CHEF DE LA DIRECTION

Honorable René Legacy
Ministre des Finances et du Conseil du Trésor

Monsieur le Ministre,

La direction et le personnel de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (la « Commission ») sont heureux de vous présenter la Stratégie et le plan d'activités de 2025-2028 de la Commission. Ce document présente une vue d'ensemble de l'organisation et ses principaux objectifs.

Le plan stratégique s'articule autour de cinq grands piliers : les consommateurs et les participants aux marchés; l'amélioration continue des processus et des systèmes; les gens; la stabilité financière; l'environnement, la société et la gouvernance. Chacun de ces piliers soutient la vision de la Commission qui consiste à œuvrer ensemble dans une démarche d'excellence en matière de réglementation des services financiers et des services à la consommation au Nouveau-Brunswick.

Au nom du personnel dévoué, des membres du conseil d'administration de la Commission ainsi que de nos parties prenantes, je vous prie de recevoir favorablement la *Stratégie et le plan d'activités de 2025-2028*.

Le tout respectueusement soumis par le chef de la direction,

Original signé par Kevin Hoyt

Kevin Hoyt
Commission des services financiers et des services
aux consommateurs du Nouveau-Brunswick

NOTRE ORGANISATION

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs du Nouveau-Brunswick (la « Commission ») est l'autorité responsable de la réglementation des services financiers de la province, et à ce titre, elle joue un rôle déterminant dans l'économie provinciale. Nous sommes une société de la Couronne (en vertu de la partie IV de la [Loi relative aux relations de travail dans les services publics](#)) financièrement autonome, dont le mandat est de surveiller le marché afin d'en assurer l'intégrité, l'efficacité et la transparence en vertu de l'autorité conférée par la [Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs](#).

La Commission est régie par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil, et elle est redevable au ministre des Finances et du Conseil du Trésor. Le conseil d'administration définit les orientations stratégiques de la Commission, établit le cadre budgétaire et de gestion des risques, veille à l'application de la législation régissant les services financiers et les services à la consommation et assure l'alignement des priorités organisationnelles à celles du gouvernement. La Commission publie chaque année un rapport sur ses pratiques de gouvernance sur son site Web.

La Commission protège l'intérêt public en exerçant une surveillance réglementaire rigoureuse des marchés et en menant des initiatives de sensibilisation propres aux secteurs d'activité. Elle applique les lois provinciales qui touchent un large éventail de secteurs d'activité, notamment : les biens non réclamés, les caisses populaires, les assurances, les pensions, les valeurs mobilières et les dérivés, les coopératives, les prêts sur salaire, le démarchage, les agents immobiliers, les courtiers en hypothèques et bien d'autres lois pour la protection du consommateur. Reconnaissant l'importance des services financiers dans la province et la nécessité de maintenir la confiance en ces services, nous œuvrons pour atteindre les objectifs de la législation sur les services financiers et les services aux consommateurs tout en veillant à ce que la réglementation imposée aux entreprises soit raisonnable et proportionnée.

À titre d'organisme de réglementation, nous avons pour mission d'assurer l'intégrité des marchés financiers et de consommation. Nous élaborons des projets de réglementation en consultant et en mobilisant les parties prenantes et nos homologues; nous fournissons des autorisations d'exercice aux entités et aux particuliers dont les activités sont réglementées; nous surveillons les régimes de retraite agréés; nous réglementons les caisses populaires; nous examinons l'information soumise par les émetteurs assujettis et les entreprises déclarantes; nous effectuons des examens de conformité et prenons des mesures d'application décisives contre les infractions aux lois qui régissent les services financiers et de consommation. Nous sommes déterminés à accroître les connaissances, la compréhension et la résilience financières en créant des programmes de sensibilisation destinés aux consommateurs. Ces programmes sont conçus pour aider les gens du Nouveau-Brunswick à prendre des décisions éclairées, à se constituer un patrimoine, à maintenir leur épargne-retraite et à consommer avec confiance les services financiers qui leur sont offerts.

Toutes nos actions sont guidées par nos valeurs. Nous sommes entièrement responsables de nos actes et misons sur la collaboration, le respect de normes professionnelles élevées, la promotion d'un environnement ouvert et accueillant, le respect des parties prenantes et l'intégrité éthique.

Face à l'évolution constante du paysage financier, nous demeurons déterminés à protéger l'intérêt public et à accroître la confiance dans les marchés réglementés au moyen d'une réglementation efficace, de la sensibilisation et des mesures d'application de la loi.

LA LÉGISLATION APPLICABLE



Avec des bureaux à Fredericton et à Saint John et un effectif de plus de 110 personnes, la Commission est responsable de l'application des lois provinciales suivantes :

- *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*
- *Loi sur les licences d'encanteurs*
- *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*
- *Loi sur les commissaires à la prestation des serments*
- *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*
- *Loi sur la protection du consommateur¹*
- *Loi sur les coopératives*
- *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire*
- *Loi sur les caisses populaires*
- *Loi sur les services d'évaluation du crédit*
- *Loi sur le démarchage*
- *Loi sur la protection des titres de conseiller financier et de planificateur financier²*
- *Loi sur les franchises*
- *Loi sur les cartes-cadeaux*
- *Loi sur les assurances*
- *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie*
- *Loi sur les courtiers en hypothèques*
- *Loi sur les régimes de pension du personnel des foyers de soins*
- *Loi sur les prestations de pension*
- *Loi sur les régimes de pensions agréés collectifs*
- *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*
- *Loi sur les agents immobiliers*
- *Loi sur les valeurs mobilières*
- *Loi sur le transfert des valeurs mobilières*
- *Loi sur les biens non réclamés*

1. Loi ayant reçu la sanction royale le 7 juin 2024 et dont les règles corrélatives sont en cours d'élaboration.
2. Loi ayant reçu la sanction royale le 16 juin 2023 et dont les règles corrélatives sont en cours d'élaboration.



CONTEXTE OPÉRATIONNEL



Notre perspective stratégique et nos activités misent sur une approche dynamique de la réglementation, la sensibilisation des parties prenantes, un état de veille technologique et la protection du consommateur. Ces thèmes interreliés constituent les assises de notre plan de 2025-2028 et reflètent l'environnement dynamique dans lequel nous évoluons.

- **Portée des activités de réglementation :** Notre mandat réglementaire couvre un large éventail de services financiers. Sa complexité nécessite des stratégies réglementaires sophistiquées et nuancées ainsi qu'une approche éclairée par la participation et la consultation des parties concernées, pour assurer un juste équilibre entre l'innovation, la protection du consommateur et l'efficacité du marché.
- **Évolution de la protection du consommateur :** La révolution numérique transforme de plus en plus la consommation des services financiers et la protection du consommateur. Les transactions numériques prennent de l'ampleur dans la vie quotidienne, ce qui accroît la vulnérabilité du consommateur, notamment en raison du vaste échange de données personnelles.
- **Maintien de l'effectif et stabilité de l'organisation :** Pour remplir notre mandat, nous comptons sur un effectif hautement spécialisé et qualifié. Les stratégies de recrutement et de conservation des talents, la formation pertinente, le développement du leadership ainsi que la planification de la relève sont essentiels au transfert du savoir organisationnel et à la viabilité de l'organisation.
- **Avancées numériques et technologiques :** L'usage de plus en plus répandu des outils technologiques, comme l'intelligence artificielle, pose des défis particuliers en matière de protection des données et du maintien de l'intégrité opérationnelle. Ces défis nécessiteront des cadres stratégiques axés sur la protection des données.
- **Résilience économique :** Des facteurs économiques régionaux et mondiaux, comme les fluctuations du taux de change, les politiques commerciales, les pressions inflationnistes, la fluctuation des taux d'intérêt, l'endettement croissant des consommateurs, et l'accessibilité à des logements abordables influent de plus en plus sur la stabilité financière, les habitudes de dépenses et les décisions des consommateurs. La solution à ces défis nécessite des mesures progressives en matière de réglementation et de sensibilisation du consommateur qui favorisent la résilience financière et la confiance dans les marchés.

ALIGNEMENT SUR LES PRIORITÉS DU GOUVERNEMENT



Les axes d'intervention de la Commission sont établis en fonction des priorités stratégiques de la province communiquées dans le discours du Trône. En voici un résumé ainsi qu'une description plus détaillée de nos initiatives stratégiques.

Priorités du gouvernement	Interventions et initiatives stratégiques de la Commission
Abordabilité et logement	Lancer une nouvelle marque axée sur la sensibilisation des consommateurs pour soutenir leur résilience financière, leur confiance et leur compréhension de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils consomment les services que nous réglementons.
	Continuer de créer et d'offrir des ressources pour sensibiliser le public à l'exploitation financière et à l'exploitation des personnes âgées et vulnérables du Nouveau-Brunswick.
Éducation	Poursuivre la collaboration avec le ministère de l'Éducation et Développement de la petite enfance pour appuyer le programme de littératie financière en fournissant des outils, des ressources et un soutien à la formation au personnel enseignant et aux élèves.
Développement économique	Accroître la conformité des détenteurs et la sensibilisation du public au Programme des biens non réclamés conçu pour restituer les fonds oubliés par leurs propriétaires.
	Examiner et actualiser les lois et les règlements qui touchent les activités que nous réglementons.
	Poursuivre les initiatives stratégiques visant à promouvoir la croissance et le dynamisme des marchés que nous menons en étroite collaboration avec nos homologues des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM).
	Poursuivre l'élaboration du cadre réglementaire qui donnera effet à la nouvelle loi sur la protection du consommateur.
Environnement	Participer aux travaux de comités intergouvernementaux influents qui examinent les répercussions environnementales, sociétales et de gouvernance (ESG) au sein des secteurs que nous réglementons.
Leadership digne de confiance	Élaborer des propositions législatives ou réglementaires pour répondre aux besoins des secteurs que nous réglementons.
	Donner effet à un cadre de mobilisation réglementaire, notamment par l'établissement de comités consultatifs sur la réglementation.





NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE

NOTRE FINALITÉ

Donner aux gens du Nouveau-Brunswick un sentiment de compétence et de confiance financières.

NOTRE VISION

Travailler ensemble pour l'excellence en matière de réglementation des services financiers et des services à la consommation pour les gens du Nouveau-Brunswick.

NOTRE MANDAT

Fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public, améliorent la confiance du public et favorisent la compréhension grâce à des programmes d'éducation.

NOS VALEURS

Responsabilité

Rendre compte de notre travail, de nos propos et de nos actions.

Soutien

Travailler en collaboration, appuyer l'apprentissage et la croissance, et célébrer les réussites de chacun.

Professionalisme

Donner le meilleur de nous-même chaque jour pour réaliser un travail de grande qualité orienté vers l'avenir.

Inclusion

Respecter et accueillir les idées, les forces, les croyances, les intérêts, les situations personnelles et l'origine culturelle de chacun.

Respect

Traiter notre prochain et les personnes avec qui nous travaillons avec dignité et respect.

Éthique

Agir avec intégrité, être digne de confiance et juste.

La Stratégie et le plan d'activités de 2025-2028 s'articulent autour de cinq grands piliers, chacun représentant un objectif stratégique distinct. Ces objectifs servent de cadre de référence pour orienter les actions et les initiatives de l'organisation :

1. **Les consommateurs et les participants au marché** : Réduire les risques et les préjudices, et renforcer la confiance, la sensibilisation et l'équité dans les services financiers et de consommation pour les gens du Nouveau-Brunswick.
2. **Amélioration continue des processus et des systèmes** : Exceller dans l'élaboration de services de réglementation efficaces, pratiques et dynamiques.
3. **Les gens** : Maintenir un effectif hautement qualifié qui se passionne pour ce que nous faisons.
4. **Stabilité financière** : Optimiser notre capacité financière afin que nous puissions accomplir notre mandat et offrir des services pertinents à la population néo-brunswickoise.
5. **Enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)** : Adopter les valeurs éthiques et concrètes des principes ESG pour un avenir plus inclusif, durable et prospère.

STRATÉGIE ET PLAN D'ACTIVITÉS DE 2025-2028

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

NOTRE PLAN D'ACTIVITÉS



Le plan d'activités de la Commission décrit les principaux objectifs et initiatives stratégiques pour chacun des cinq piliers.

PILIER 1 : CONSOMMATEURS ET PARTICIPANTS AU MARCHÉ



Objectif : Réduire les risques et les préjudices pour les gens du Nouveau-Brunswick et les sensibiliser au marché afin d'accroître leur confiance et leur assurer un traitement équitable.

La Commission contribue au développement d'un marché vigoureux et résilient grâce à une réglementation dynamique, à la protection des consommateurs et à la mobilisation et sensibilisation des parties prenantes.

Objectifs stratégiques :

1. Exceller dans l'élaboration de politiques stratégiques et souples, adaptées aux changements du marché.
2. Renforcer la stabilité des participants au marché, assurer l'intégrité du marché et mieux protéger les consommateurs et les investisseurs.
3. Informer les consommateurs et les investisseurs et accroître leurs compétences financières.

Initiatives stratégiques :

Réglementation dynamique

1. Formuler des recommandations à l'intention du gouvernement en vue de modifier la *Loi sur les valeurs mobilières* pour qu'elle demeure conforme à celle des autres autorités canadiennes en valeurs mobilières, assurant ainsi une réglementation cohérente et efficace des marchés en évolution.
2. Terminer les règles d'application de la *Loi sur la protection du consommateur* afin d'en soutenir la proclamation.
3. Terminer les règles d'application de la *Loi sur la protection des titres de conseiller financier et de planificateur financier* afin d'en soutenir la proclamation.

4. Publier des lignes directrices concernant le transfert d'actifs dans le cadre d'un régime de retraite à risques partagés.
5. Formuler des recommandations à l'intention du gouvernement en vue de modifier la *Loi sur les prestations de pension* de façon à permettre la mise en œuvre d'un cadre de décumul des cotisations déterminées des participants aux régimes de retraite du Nouveau-Brunswick.
6. Mener l'examen bisannuel de la Règle INS-001 *Licences et obligations des intermédiaires d'assurance* afin de déterminer s'il y a lieu de les modifier et publier les modifications proposées, le cas échéant.
7. Mener un examen des règles concernant les biens non réclamés afin de déterminer s'il y a lieu de les modifier et publier les modifications proposées, le cas échéant.

Conformité, application de la loi et protection du consommateur

8. Améliorer la conformité des détenteurs de biens non réclamés grâce à des plans de communication et de surveillance ciblés.
9. Mettre en œuvre une feuille de route des procédures pour améliorer l'exécution des décisions.
10. Diffuser en temps opportun des communications concernant les menaces actuelles et imminentes ciblant les secteurs que nous réglementons afin de sensibiliser et protéger les consommateurs et les investisseurs.

Participation et sensibilisation des parties prenantes

11. Donner effet à un cadre de mobilisation réglementaire, notamment par l'établissement de comités consultatifs sur la réglementation afin de promouvoir la consultation et l'engagement des participants dans les secteurs d'activité réglementés.
12. Lancer une nouvelle marque axée sur la sensibilisation des consommateurs pour soutenir leur résilience financière, leur confiance et leur compréhension de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils consomment les services que nous réglementons.
13. Déployer des campagnes d'information et de sensibilisation ciblées portant sur les principaux enjeux et initiatives réglementaires.
14. Accroître la sensibilisation des consommateurs et améliorer les communications réglementaires en intégrant des données de recherche sur la consommation et des pratiques exemplaires axées sur le comportement.

PILIER 2 : AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS ET DES SYSTÈMES



Objectif : Exceller dans l'élaboration de services de réglementation efficaces, pratiques et dynamiques.

La Commission optimise la performance organisationnelle grâce à la technologie intégrée, à des processus de réglementation efficaces et à la gestion judicieuse des ressources.

Objectifs stratégiques :

1. Améliorer l'infrastructure technologique pour soutenir des processus évolutifs, fiables et sensibles aux besoins réglementaires changeants.
2. Maintenir un environnement d'octroi de licences ou permis moderne pour une réglementation efficace et une expérience utilisateur positive.
3. Instaurer une culture d'amélioration continue et renforcer la capacité d'optimisation des processus pour en rehausser l'efficacité opérationnelle.

Initiatives stratégiques :

Infrastructure technologique

1. Poursuivre l'optimisation de l'infrastructure technologique afin d'assurer une base sécurisée et évolutive pour les systèmes de réglementation essentiels.

Modernisation des processus de réglementation

2. Moderniser l'interface utilisateur afin de proposer un parcours clair et efficace pour l'octroi des licences ou permis et la prestation des services de réglementation.

Amélioration continue

3. Mettre en place un cadre pour la gestion efficace des projets dont les principaux éléments sont la gestion centralisée des projets, un système d'établissement des priorités, des mécanismes de contrôle et l'élaboration de rapports.
4. Étudier des moyens d'améliorer la prise de décisions éclairées par les données grâce à l'utilisation d'outils d'analyse, de la formation et des pratiques exemplaires.
5. Établir une politique et des lignes directrices pour l'utilisation de l'intelligence artificielle et offrir au personnel une formation portant sur les considérations éthiques, la confidentialité des données, l'atténuation des biais et la transparence.

PILIER 3 : LES GENS



Objectif : Maintenir un effectif hautement qualifié qui se passionne pour ce que nous faisons.

La Commission est déterminée à offrir un environnement qui soutient une équipe responsabilisée et motivée et qui renforce les capacités organisationnelles grâce à une culture axée sur la personne et le développement global de l'effectif.

Objectifs stratégiques :

1. Constituer un effectif hautement performant en recrutant, en formant et en conservant les meilleurs talents.
2. Favoriser une culture de travail positive et accueillante qui favorise l'engagement, le bien-être et l'harmonisation des efforts du personnel.

Initiatives stratégiques :

Perfectionnement de l'effectif

1. Déployer une stratégie d'acquisition de talents axée sur la dotation des postes essentiels et l'intégration des talents à ces postes.
2. Déployer une stratégie de maintien en poste qui comprend l'épanouissement du personnel, la reconnaissance et des possibilités d'apprentissage flexible.

Culture axée sur la personne

3. Fournir en temps utile des informations pertinentes en interne de façon à promouvoir la culture organisationnelle et la mise en commun de l'information.
4. Mener un sondage annuel exhaustif pour déterminer l'engagement du personnel.
5. Cultiver un milieu de travail positif qui favorise la sécurité psychologique, le mieux-être et l'harmonie organisationnelle.

PILIER 4 : STABILITÉ FINANCIÈRE



Objectif : Optimiser notre capacité financière afin que nous puissions accomplir notre mandat et offrir des services pertinents à la population néo-brunswickoise.

La Commission s'est engagée à assurer une gestion financière responsable et la prestation de services pertinents à la population néo-brunswickoise en misant sur la planification stratégique, la responsabilisation et l'utilisation judicieuse des ressources.

Objectifs stratégiques :

1. Assurer la capacité financière de la Commission afin qu'elle puisse réaliser son mandat.
2. Offrir des services pertinents aux publics cibles de la Commission.

Initiatives stratégiques :

1. Rehausser la qualité des services grâce à une gestion efficace des ressources.
2. Publier des rapports financiers annuels sur les progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs législatifs et opérationnels conformément aux exigences du gouvernement.
3. Atteindre le revenu net ciblé tout en maintenant un régime de réglementation efficace.
4. Établir un programme d'audit interne.
5. Revoir périodiquement les règles sur les droits exigibles de la Commission afin d'assurer sa capacité financière.



Objectif : Adopter les valeurs éthiques et pratiques des principes ESG pour un avenir plus inclusif, durable et prospère.

La Commission aspire à la réalisation de son mandat de façon environnementalement et socialement responsable et à l'atteinte de l'excellence en matière de réglementation grâce à une gouvernance appropriée à la taille de l'organisation et à ses efforts d'amélioration continue.

Objectifs stratégiques :

1. Intégrer les principes ESG dans les pratiques de réglementation de façon à répondre aux attentes de la société.
2. Intégrer les principes de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité (IDÉA) dans les pratiques organisationnelles.
3. Préconiser des pratiques de gouvernance rigoureuses et la production de rapports appropriés au conseil d'administration

Initiatives stratégiques :

1. Participer aux délibérations de comités intergouvernementaux sur les enjeux ESG et tenir compte des connaissances ainsi acquises dans l'élaboration des politiques, des règles et autres programmes de la Commission.
2. Offrir des possibilités de formation sur l'IDÉA.
3. Concevoir un cadre fondé sur les principes de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité.
4. Tenir compte des facteurs ESG dans l'évaluation des demandes de financement d'initiatives externes.
5. Donner corps aux objectifs organisationnels au moyen d'un plan de mise en œuvre par étapes.
6. Offrir de la formation aux membres du conseil d'administration afin d'améliorer leur connaissance des tendances émergentes et des pratiques exemplaires en matière de gouvernance.



MESURES DU RENDEMENT EN 2025-2028

Objectif stratégique		Objectif	Mesures du rendement	Périodicité	Cible
Pilier 1 : Consommateurs et participants au marché	Réduire les risques et les préjudices pour les gens du Nouveau-Brunswick et les sensibiliser au marché afin d'accroître leur confiance et leur assurer un traitement équitable.	Promouvoir le développement d'un marché vigoureux et résilient grâce à une réglementation dynamique, à la protection des consommateurs et à la mobilisation et sensibilisation des parties prenantes.	Réalisation de six initiatives de réglementation dynamique jugées importantes	A	6
			Les questions d'application de la loi qui font l'objet d'une enquête sont traitées dans les dix mois suivant l'examen initial du dossier.	A	70 %
			Les questions d'application de la loi sont résolues (fermeture du dossier, autre recours sans action ou début de procédure devant le tribunal) dans les six mois suivant la présentation du rapport d'enquête.	A	70 %
			Notoriété de la Commission auprès du public	A	35 %
			Confiance du public en ce qui a trait à la protection du consommateur et de l'investisseur	A	60 %
Pilier 2 : Amélioration continue des processus et des systèmes	Exceller dans l'élaboration de services de réglementation efficaces, pratiques et dynamiques.	Optimiser la performance organisationnelle grâce à la technologie intégrée, à des processus de réglementation efficaces et à la gestion judicieuse des ressources	Normes relatives au délai de traitement	T	=>90 %
			Mise en œuvre de la feuille de route pour l'optimisation de l'environnement infonuagique	A	25 %
			Poursuite du projet de modernisation des systèmes de réglementation	A	20 %
Pilier 3 : Les gens	Maintenir un effectif hautement qualifié qui se passionne pour ce que nous faisons.	Accroître la capacité organisationnelle grâce à une culture axée sur la personne et le développement global de l'effectif	Indice d'engagement du personnel	A	=>75 %
Pilier 4 : Stabilité financière	Optimiser notre capacité financière afin que nous puissions accomplir notre mandat et offrir des services pertinents à la population néo-brunswickoise.	Assurer une gestion financière responsable et la prestation de services pertinents à la population néo-brunswickoise en misant sur la planification stratégique, la responsabilisation et l'utilisation judicieuse des ressources	Objectif de revenu net	T	7 209 000 \$
			Écart du revenu net réel par rapport au budget	T	<5 %
			Présentation des plans stratégiques, des budgets et des rapports conformément à notre mandat.	A	100 %
Pilier 5 : Environnement, société et gouvernance (ESG)	Adopter les valeurs éthiques et pratiques des principes ESG pour un avenir plus inclusif, durable et prospère.	Former une organisation accueillante, responsable et motivée en intégrant les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance de façon stratégique.	Nombre de comités intergouvernementaux auxquels la Commission participe et qui ont une incidence ESG	A	10

APERÇU

Nous avons un mandat de réglementation prescrit par la loi pour chacun des secteurs sous notre gouverne. Nous devons avoir la capacité opérationnelle et financière d'accomplir notre mandat et d'offrir des services pertinents et utiles à notre clientèle cible, à savoir les consommateurs du Nouveau-Brunswick, les participants des secteurs réglementés, les autres organismes de réglementation et le gouvernement provincial.

SOURCES DE REVENUS

En vertu de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*, la Commission est habilitée à établir des règles régissant les droits exigibles et les cotisations que nous pouvons percevoir, faisant de nous un organisme de réglementation financièrement autonome. Notre principale source de revenus provient des droits exigibles et des cotisations perçus auprès des professionnels et des entités des secteurs d'activité sous notre gouverne. Le secteur des valeurs mobilières représente à lui seul environ 70 p. 100 de nos revenus. Nos activités génèrent habituellement un excédent annuel de 6 à 9 millions de dollars. Cet excédent est versé au fonds consolidé de la province.

STRUCTURE DE COÛTS

Environ 75 % de nos dépenses se rapportent aux coûts liés au personnel et aux membres de la Commission. D'autres éléments budgétaires se rapportent à la réalisation des objectifs et des initiatives stratégiques. Plusieurs éléments, comme l'évolution des secteurs que nous réglementons et l'émergence de nouveaux domaines de réglementation, peuvent avoir une incidence sur notre budget. En voici quelques-uns :

- La prestation continue des services de réglementation pour régler les problèmes émergents dans les secteurs réglementés.
- La modernisation du cadre de réglementation, ce qui comprend l'amendement de la *Loi sur les valeurs mobilières*, la finalisation des règles relatives à la législation sur la protection du consommateur et aux titres protégés, et l'élaboration de lignes directrices pour les régimes de retraite et les intermédiaires d'assurance.
- L'instauration d'une culture de conformité chez les détenteurs de biens non réclamés.
- La sensibilisation continue des gens du Nouveau-Brunswick afin qu'ils aient les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires à la prise de décisions de consommation et de placement éclairées, au moyen d'outils d'apprentissage en ligne, de campagnes et divers autres programmes de sensibilisation.
- L'élaboration et le lancement d'une nouvelle marque destinée à sensibiliser les consommateurs pour soutenir leur résilience financière, leur confiance et leur compréhension de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils font affaire avec les professionnels dont les activités sont réglementées.
- La modernisation de nos systèmes de réglementation et le développement de nos compétences de base en matière d'innovations technologiques financières.

Les projections budgétaires pour les trois exercices financiers se terminant les 31 mars 2026, 2027 et 2028 comprennent les revenus et les dépenses de la Commission.

Données financières choisies		AF 2025-2026	AF 2026-2027	AF 2027-2028
Sources de revenus	Valeurs mobilières	18 826 000 \$	19 156 000 \$	19 539 000 \$
	Services à la consommation	765 000	781 000	796 000
	Pensions	220 000	320 000	320 000
	Assurances	5 115 000	5 171 000	5 304 000
	Institutions financières	1 065 000	1 117 000	1 143 000
	Biens non réclamés	791 000	684 000	656 000
	Autres revenus	327 000	296 000	285 000
Total des revenus		27 109 000	27 525 000	28 043 000
Sources de dépenses	Dépenses des membres de la Commission	274 000	274 000	274 000
	Rémunération du personnel et avantages sociaux	14 409 000	15 046 000	15 619 000
	Frais généraux et administratifs	4 917 000	4 739 000	4 573 000
	Coûts des services d'arbitrage de la Commission de l'énergie et des services publics	300 000	309 000	317 000
Total des dépenses de la Commission		19 900 000	20 368 000	20 783 000
Résultat net		7 209 000 \$	7 157 000 \$	7 260 000 \$

