

COMMISSION DES SERVICES FINANCIERS ET DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Orientation stratégique pour la période de trois ans allant de 2013 à 2016

Plan d'activités annuel et évaluation des risques pour 2013–2014

Des consommateurs informés, des marchés confiants.

Approbation : Le 17 décembre 2012
Entrée en vigueur : Le 1^{er} avril 2013
Révision : Le 17 décembre 2013

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
ORIENTATION STRATÉGIQUE.....	1
Notre vision	1
Notre mandat	1
Exigences réglementaires	1
Nos valeurs	2
Résumé.....	2
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
Profil de la Commission	3
Nos segments d’auditoire	4
Notre valeur et notre utilité.....	4
Activités-clés.....	5
Partenaires-clés	6
GRANDES LIGNES DE NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE DE 2013 À 2016.....	7
Des consommateurs informés, des marchés confiants	7
Tracer la voie	7
Tendances et forces du marché	8
Nos impératifs stratégiques	10
LE PLAN D’ACTIVITÉS POUR 2013-2014.....	11
Objectifs, initiatives et mesures.....	11
Défendre les intérêts des Néo-Brunswickois en tant qu’investisseurs et consommateurs	12
Soutenir le développement des marchés des services financiers du Nouveau-Brunswick.....	14
Améliorer le cadre législatif et réglementaire des services financiers	15
Mettre en valeur le talent de la Commission – À la poursuite de l’excellence.....	16
Analyse des risques	17
Sources de recettes, structure de coûts et ressources-clés.....	20
Sources de recettes.....	20
Structure de coûts	20
Ressources-clés.....	23
Documents à produire chaque année	25

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

INTRODUCTION

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 sur la régie interne*.

ORIENTATION STRATÉGIQUE

NOTRE VISION

Pour élaborer une vision, on doit se poser les questions suivantes : « *Si nous jouons notre rôle, comment entrevoyons-nous l'avenir?* »; « *Comment nos intervenants profiteront-ils de nos services?* »

- **Établir au Nouveau-Brunswick un marché des services financiers et des services aux consommateurs confiant, dynamique et informé.**

NOTRE MANDAT

Notre mandat décrit les résultats que nous allons obtenir pour le Nouveau-Brunswick :

- **Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses;**
- **Favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.**

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.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

NOS VALEURS

Les énoncés de valeurs déterminent les priorités morales et opérationnelles qui guident les actions de notre organisme dans l'accomplissement de son mandat. Les valeurs conditionnent les impératifs déontologiques de la Commission. Voici certaines de nos valeurs :

Leadership	Nous souscrivons à des pratiques exemplaires et à des normes rigoureuses de manière à atteindre l'excellence aux plans réglementaire et organisationnel.
Intégrité	Nous faisons preuve d'équité, de transparence et de sens éthique, et nous sommes responsables de chacun de nos actes.
Réactivité	Nous fournissons en temps utile des services proactifs et efficaces; nous sommes à l'écoute pour comprendre les besoins de nos intervenants et de nos employés et pour y répondre.
Motivation	Nous investissons dans notre personnel en encourageant l'innovation et en renforçant les compétences et le leadership.

RÉSUMÉ

Le plan d'activités stratégique fait état de notre analyse motivée et mûrement réfléchie des influences qui s'exercent sur la Commission. Les connaissances et les compétences que nous sommes en mesure de consacrer à ces questions contribueront à notre réussite. Nous prévoyons réussir grâce à :

- notre capacité d'innover;
- notre efficacité opérationnelle;
- notre viabilité financière;
- la souplesse de notre réglementation;
- nos partenariats stratégiques;
- notre dévouement passionné envers la population du Nouveau-Brunswick.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

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 *credit unions*, les caisses populaires, les compagnies de prêt et de fiducie et la protection des consommateurs. La Commission a le pouvoir 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, de diversité et d'expériences de manière à guider la stratégie et les opérations continues de la Commission et à établir les règles qui régissent les secteurs réglementés. Les membres sont indépendants et ont une réputation d'intégrité afin de susciter la confiance du public envers la Commission. Le président et les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil pour un mandat d'au plus cinq ans qui peut être renouvelé.

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 fiducie*
- *Loi sur les prestations de pension*
- *Loi sur les agents immobiliers*
- *Loi sur le transfert des valeurs mobilières*

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

Les audiences se déroulent devant un tribunal administratif autonome qui est financé par la Commission, mais qui est indépendant de celle-ci par ailleurs. Le tribunal fournit les services décisionnels indépendants nécessaires sous le régime des diverses lois dont la Commission serait responsable.

NOS SEGMENTS D'AUDITOIRE

Nos segments d'auditoire sont les différents groupes de personnes ou d'organismes que la Commission a pour but d'atteindre, de régler ou de servir, y compris :

- le public en général;
- les industries réglementées;
- les associations concernées;
- les autres organismes de réglementation;
- le gouvernement.

NOTRE VALEUR ET NOTRE UTILITÉ

Notre valeur et notre utilité représentent les avantages que la Commission procure à ses segments d'auditoire et qui sont appréciés par ces auditoires.

L'existence d'un organisme indépendant unique qui est chargé de protéger les consommateurs dans l'ensemble des secteurs partout dans la province est avantageuse pour les consommateurs du Nouveau-Brunswick. Les consommateurs bénéficient d'un meilleur service, parce que la Commission dispose d'un personnel adéquat et d'une vaste base de connaissances. De plus, les consommateurs profitent de meilleurs services d'éducation et de moyens uniformes pour régler leurs problèmes.

L'existence d'un organisme indépendant unique est avantageuse pour les participants de l'industrie, en raison de l'exercice uniforme du pouvoir et de la surveillance réglementaires, de la réduction des doublages ou des chevauchements réglementaires et de la présence d'un tribunal administratif autonome.

L'existence d'un organisme indépendant unique financé par les industries réglementées et responsable des services financiers et de la protection des consommateurs dans toute la province est avantageuse pour le gouvernement.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

La Commission peut compter sur une masse critique de connaissances spécialisées en matière de réglementation qui permettent de réaliser des économies grâce à la communauté des fonctions et des avantages que procurent les synergies auxquelles donnent naissance les processus et les procédures communs.

Bref, la Commission s'efforce d'agir efficacement et de manière uniforme et d'exercer la surveillance réglementaire appropriée dans un marché des services financiers qui évolue rapidement.

ACTIVITÉS-CLÉS

Les activités-clés sont les choses les plus importantes que nous faisons pour faire fonctionner notre modèle d'entreprise. Nous exerçons les attributions suivantes dans le cadre de notre mandat :

- **Éducation** : nous rendons disponible l'information appropriée pour aider les consommateurs et les participants aux marchés financiers à connaître leurs droits et à savoir comment prendre des décisions éclairées; nous interagissons avec l'industrie pour aider les autres participants au marché à savoir comment avoir accès aux marchés financiers du Nouveau-Brunswick et comment y exercer des activités.
- **Licences, permis et inscription** : nous octroyons les permis et licences et nous accordons l'inscription à ceux et celles qui désirent offrir des services aux consommateurs ou aux investisseurs dans les marchés des services financiers.
- **Approbation des formulaires et des produits éducatifs** : nous approuvons les formulaires et les produits éducatifs prescrits que l'industrie met au point dans le but de les utiliser dans le marché des services financiers.
- **Conformité à la réglementation** : nous réglementons les participants aux marchés des services financiers et des services aux consommateurs pour faire en sorte qu'ils satisfassent aux exigences réglementaires.
- **Application de la loi** : nous obligeons ceux qui contreviennent à la loi à répondre de leurs actes et nous protégeons les participants aux marchés des services financiers et des services aux consommateurs en prenant des mesures de dissuasion.
- **Établissement de règles** : nous établissons les règles qui régissent l'industrie des placements, les audiences, les droits et les formulaires pour les services financiers.
- **Élaboration des politiques et modifications législatives** : nous élaborons des politiques en vue d'établir des règles et d'apporter des modifications législatives.
- **Développement des marchés financiers** : nous favorisons le développement et la croissance des marchés financiers afin d'améliorer l'accès aux capitaux pour les entreprises en démarrage et en croissance au Nouveau-Brunswick.
- **Tribunal** : nous fournissons des services décisionnels indépendants dans le cadre de notre fonction de tribunal administratif.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

PARTENAIRES-CLÉS

Nos partenaires-clés constituent le réseau d'intervenants et de partenaires qui soutiennent nos activités de base. Ce que nous faisons intéresse ou touche de nombreux intervenants, notamment :

- les groupes du milieu de l'éducation, y compris les universités;
- les conseillers professionnels du marché des services financiers (avocats, comptables, institutions financières);
- les entrepreneurs et les entreprises en démarrage, en croissance et bien établies;
- les associations de l'industrie et les organismes d'autoréglementation;
- les autres autorités de réglementation des valeurs mobilières et des services financiers;
- les organismes d'application de la loi et le système judiciaire;
- l'Assemblée législative et les décideurs gouvernementaux;
- les médias.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

GRANDES LIGNES DE NOTRE ORIENTATION STRATÉGIQUE DE 2013 À 2016

DES CONSOMMATEURS INFORMÉS, DES MARCHÉS CONFIANTS

Notre orientation stratégique pour les trois prochaines années s'articule autour de deux concepts-clés. Premièrement, nous voulons que les Néo-Brunswickois soient des consommateurs informés. Deuxièmement, nous voulons que les consommateurs, les investisseurs et les entreprises aient confiance dans nos marchés. Notre vision, notre mandat et nos valeurs qui sont définies par notre orientation stratégique renforcent ces concepts-clés.

TRACER LA VOIE

Notre organisme fait face à trois grands enjeux qui alimentent notre réflexion stratégique : il s'agit de l'état actuel de l'économie et des marchés financiers à l'échelle mondiale, des pressions exercées par les investisseurs et les consommateurs afin que les organismes de réglementation répondent à leurs besoins particuliers et de la nécessité pour la Commission de mettre au point une réglementation efficace pour les services financiers et les services aux consommateurs.

La récente tourmente dans les marchés financiers mondiaux et la conjoncture économique mondiale actuelle ont suscité un débat sur la réforme de la réglementation, non seulement en ce qui concerne la façon dont les autorités de réglementation sont structurées, mais aussi la façon dont elles réglementent de même que ce qu'elles réglementent. Ce contexte fait ressortir le besoin d'interactions plus efficaces entre toutes les autorités chargées de réglementer les services financiers à l'échelle provinciale, nationale et internationale.

La Commission continue de travailler en collaboration 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 l'industrie des valeurs mobilières et dans le secteur des services financiers et nous devons aussi nous tenir au courant des progrès dans les techniques de pointe connexes. Nous devons donc être au diapason des enjeux, des tendances et des initiatives qui touchent nos intervenants au fur et à mesure de leur évolution. De plus, nous devons évaluer de manière diligente la scène du Nouveau-Brunswick afin de dégager les enjeux qui revêtent de l'importance pour nos auditoires-clés. Notre méthode de planification nous permet notamment de déterminer les enjeux stratégiques et comprend un procédé de gestion pour régler les problèmes concernant le personnel, la direction et les membres de la Commission.

Quand nous songeons aux défis qui se présentent aux Néo-Brunswickois, nous sommes conscients que nous avons une taille modeste et des ressources limitées. Nous intervenons donc à dessein dans des domaines où nous pouvons faire preuve de leadership et

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

exercer une influence. Nous avons établi des relations stratégiques solides que nous pouvons maintenant mettre à profit pour nous aider à atteindre nos objectifs. Ces liens ont une envergure provinciale, nationale et internationale.

TENDANCES ET FORCES DU MARCHÉ

Voici les tendances et les forces du marché qui sont considérées comme des influenceurs importants dans notre contexte opérationnel. Certaines représentent des menaces, certaines sont des débouchés et d'autres tiennent un peu des deux. Nous pouvons exercer un degré raisonnable d'influence sur certaines d'entre elles. Dans d'autres cas, nous avons la capacité de régler le problème.

À l'échelle mondiale

- Fragilité de la situation économique en Grèce, en Espagne, au Portugal, en Italie, en France et aux États-Unis;
- réforme de la réglementation des services financiers;
- mondialisation des marchés financiers et des structures de réglementation;
- détermination des risques systémiques auxquels sont exposés les systèmes financiers;
- réglementation des fonds de couverture, des marchés des dérivés et des autres nouveaux produits de placement, du marché dispensé où les titres sont négociés sans la protection de l'inscription et d'un prospectus, des systèmes de négociation parallèles, des opérations de change et des marchés « hors bourse »;
- technologie en évolution et utilisation de celle-ci pour accomplir les obligations de travail;
- fraudes financières et fraudes contre les consommateurs perpétrées à partir de toutes les régions du monde;
- évolution vers les pensions à risques gérés;
- auditoires plus avertis qui désirent des réponses immédiates;
- émigration, population vieillissante.

À l'échelle nationale

- Harmonisation accrue de la réglementation des services financiers partout au pays;
- interactions des autorités canadiennes de réglementation des valeurs mobilières avec d'autres administrations et autorités de réglementation des services financiers;
- entités fédérales qui quittent le système de réglementation et qui ont une influence sur la portée du travail exigé des autorités de réglementation provinciales;

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

- changements par le fédéral à l'assurance hypothécaire qui ont des répercussions pour les institutions prêteuses;
- rôle important du Conseil des ministres;
- mise sur pied par le fédéral d'une autorité unique de réglementation des valeurs mobilières pour le Canada.

À l'échelle provinciale

- Économie, situation financière, profil démographique et tendances de la population du Nouveau-Brunswick;
- meilleure administration ou coordination de la réglementation des services financiers et de la protection des consommateurs;
- conjoncture réglementaire propice au soutien du programme du gouvernement;
- interactions avec d'autres organismes de réglementation des services financiers;
- relations avec les ministères stratégiques;
- accès à la main-d'œuvre qualifiée;
- accent sur le client – guichet unique.

À l'échelle de la Commission

- Notoriété de la Commission et de son mandat;
- utilité pratique pour les épargnants et les consommateurs;
- solidité des relations avec nos intervenants;
- relations avec les organismes d'autorégulation et encadrement de ceux-ci;
- solidité de nos compétences technologiques;
- maintien, motivation et appréciation de notre personnel;
- accès à des idées inédites et innovatrices;
- systèmes centralisés intégrés pour l'octroi de licences et permis – RH, conformité;
- capacité de constituer des équipes de spécialistes pour mettre en commun les connaissances de pointe;
- indépendance du tribunal administratif.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

NOS IMPÉRATIFS STRATÉGIQUES

Nos activités de base consistent à protéger les consommateurs et les investisseurs ainsi qu'à favoriser les marchés financiers et la confiance dans nos marchés. Nous avons établi deux impératifs stratégiques qui guident les projets que nous entreprenons :

Défendre les intérêts des Néo-Brunswickois en tant qu'investisseurs et consommateurs :

- en reconnaissant que nous devons servir leurs intérêts;
- en comprenant les enjeux et les défis auxquels ils font face;
- en axant nos campagnes éducatives sur leurs besoins;
- en soutenant une orientation adaptée à leurs besoins en matière d'application de la loi;
- en défendant leurs intérêts dans le travail que nous faisons avec nos partenaires en matière de réglementation;
- en concluant des partenariats avec des intervenants stratégiques dans le cadre d'initiatives qui contribuent à la réalisation de notre mandat;
- en encourageant les organismes d'autoréglementation et les autres associations connexes à s'acquitter de leurs obligations redditionnelles envers eux.

Soutenir le développement des marchés des services financiers du Nouveau-Brunswick :

- en reconnaissant que nous devons être au service des participants aux marchés des services financiers du Nouveau-Brunswick;
- en poursuivant nos recherches et nos consultations sur les enjeux propres aux marchés des services financiers;
- en améliorant l'accès aux capitaux par l'éducation et le développement de l'infrastructure des marchés financiers;
- en fournissant aux décideurs des conseils judicieux sur les questions relatives aux marchés des services financiers;
- en défendant les intérêts des participants aux marchés des services financiers de la province dans le travail que nous faisons avec nos partenaires en matière de réglementation;
- en concluant des partenariats avec des intervenants stratégiques dans le cadre d'initiatives qui contribuent à la réalisation de notre mandat.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

LE PLAN D'ACTIVITÉS POUR 2013-2014

Le présent document décrit notre plan d'activités annuel pour 2013-2014 et la façon dont il soutiendra notre orientation stratégique globale au cours de la période allant de 2013 à 2016. Dans le contexte exigeant que nous connaissons aujourd'hui, il est plus que jamais nécessaire de faire en sorte que ce que nous faisons pour accomplir notre mandat soit pertinent et ait des retombées positives pour la province, ses résidents en tant que consommateurs et investisseurs et ses marchés des services financiers. Les projets que nous entreprenons sont conçus de manière à donner un résultat.

Nous examinons nos activités essentielles dans le contexte de notre orientation stratégique et nous nous demandons comment nous pourrions mieux concentrer notre énergie afin d'exercer une influence importante au Nouveau-Brunswick.

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

- les répercussions qu'un enjeu stratégique clé peut avoir sur notre mandat;
- le caractère immédiat d'un enjeu stratégique clé et 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.

Le plan d'activités décrit la façon dont nous allons nous acquitter de notre mandat, compte tenu de nos impératifs stratégiques. Dans le cadre de notre orientation stratégique 2013-2016, le plan décrit nos objectifs et nos initiatives pour l'année 2013-2014 et il établit des mesures de rendement qui nous permettront de déterminer jusqu'à quel point nous aurons réussi à accomplir notre mandat global. Dans l'analyse des risques, nous avons évalué les principaux facteurs qui pourraient nous empêcher de nous acquitter de notre mandat avec succès.

OBJECTIFS, INITIATIVES ET MESURES

Notre priorité est de protéger les consommateurs du Nouveau-Brunswick et de favoriser les marchés des services financiers du Nouveau-Brunswick. Nous planifions de nombreuses initiatives pluriannuelles dans chacun des domaines d'activités de base du mandat qui nous est conféré par la loi. Ces initiatives sont mises en œuvre dans le cadre de nos impératifs stratégiques pour faire en sorte qu'elles aient l'effet recherché et pour tenir compte des pressions qui s'exercent à l'échelle nationale et mondiale en faveur d'une réforme de la réglementation. En 2013-2014, une importance considérable sera accordée à la mise en œuvre des changements législatifs et réglementaires qui seront nécessaires pour nous permettre de remplir nos obligations organisationnelles. Nous faisons appel à une démarche annuelle de planification du travail pour déterminer des projets précis, pour attribuer les responsabilités et pour fixer les échéanciers.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES NÉO-BRUNSWICKOIS EN TANT QU'INVESTISSEURS ET CONSOMMATEURS

À cet égard, nos priorités consistent à mettre en œuvre le régime législatif et réglementaire dont nous avons besoin pour nous acquitter de notre mandat, à mieux protéger les consommateurs, à accroître leur capacité de reconnaître, d'éviter et de signaler les actes répréhensibles, à favoriser et à accroître la conformité à la réglementation applicable des participants au marché et à prendre des mesures d'application de la loi.

Accroître la protection des consommateurs – Des marchés sûrs pour les consommateurs

- *Campagne de sensibilisation à la protection des consommateurs* – Lancer la première étape d'une campagne multimédia qui vise à faire mieux connaître la Commission et le champ d'application de son mandat ainsi qu'à encourager le signalement des actes répréhensibles à la Commission. **Nos objectifs immédiats sont les suivants :**
 - **au cours des trois prochaines années, faire mieux connaître la Commission afin d'établir un niveau de notoriété de référence, comme en fera foi un sondage;**
 - **au cours des trois prochaines années, encourager le signalement à la Commission des pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses afin d'établir un niveau de signalement de référence, comme en fera foi un sondage.**

- *Conformité à la loi* – Réaliser des examens de la conformité d'entités réglementées ciblées, comme le prévoit notre mandat. **Voici nos objectifs immédiats en 2013-2014 :**
 - **faire en sorte que les entités réglementées soient titulaires des permis, licences ou inscriptions nécessaires;**
 - **mettre en œuvre un régime d'examen de la conformité des entités réglementées.**

- *Application de la loi* – Prendre des mesures d'application de la loi, conformément à notre mandat. Pour être efficaces, les activités d'application de la loi doivent être soutenues par un programme éducatif efficace. La sensibilisation et l'application de la loi ont toutes deux pour but de protéger les consommateurs. **Voici nos objectifs immédiats en 2013-2014 :**
 - **traiter chaque cas de manière appropriée et en temps opportun et poursuivre devant le tribunal administratif ceux et celles qui contreviennent aux lois que la Commission est chargée d'appliquer afin que des sanctions leur soient imposées;**
 - **publiciser les ordonnances prononcées à la suite d'audiences disciplinaires au plus tard trois jours après qu'elles ont été rendues publiques;**
 - **améliorer nos mises en garde aux consommateurs afin d'inclure les mises en garde locales, nationales et internationales et de les rendre publiques en temps utile.**

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

Services aux consommateurs – Fournir de l'assistance aux consommateurs

- Mobilisation des consommateurs – Entreprendre une démarche de mobilisation des consommateurs partout dans la province afin de cerner les besoins et les enjeux qui sont importants pour les consommateurs du Nouveau-Brunswick. **Nos objectifs immédiats sont les suivants :**
 - pour déterminer l'orientation de nos initiatives, nous allons organiser des activités de mobilisation des consommateurs dans toute la province et nous allons analyser les besoins et les enjeux communs;
 - accroître les services et les activités d'éducation offerts aux consommateurs au cours des trois prochaines années pour répondre aux besoins et aux enjeux;
 - mettre au point des processus et de la documentation interactifs pour aider les consommateurs qui s'inquiètent de certaines pratiques de l'industrie.

- Aide aux consommateurs – Améliorer les protocoles existants, mettre au point de nouveaux processus qui permettent de répondre sans délai aux demandes de renseignements des consommateurs et de traiter leurs plaintes au sujet des industries réglementées, aider les consommateurs à fixer leurs attentes et les assister dans tout le processus de traitement des plaintes. **Nos objectifs immédiats sont les suivants :**
 - constituer une base de données interne qui contient de l'information pour aider et éduquer rapidement les consommateurs;
 - au cours des trois prochaines années, améliorer les processus pour répondre aux besoins et régler les problèmes des consommateurs, comme en fera foi un sondage.

Formation

- Éducation – Réaliser des initiatives d'éducation communautaire en faisant appel à une variété de médias et en mettant l'accent sur un vaste ensemble de consommateurs et sur les participants qui désirent avoir accès aux marchés financiers et y exercer des activités. **Nos objectifs immédiats sont les suivants :**
 - hausser régulièrement, au cours des trois prochaines années, le niveau de sensibilisation et d'intérêt à l'égard de notre documentation éducative, comme en fera foi la demande;
 - déterminer l'efficacité de nos initiatives éducatives à la lumière des changements de comportement chez les consommateurs, comme en feront foi des sondages réalisés au cours des trois prochaines années.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

- Littératie financière – Entreprendre des initiatives pour rehausser le niveau des compétences financières des Néo-Brunswickois.
Nos objectifs immédiats sont les suivants :
 - identifier des partenaires qui sont intéressés à améliorer la littératie financière au Nouveau-Brunswick et collaborer avec eux;
 - promouvoir l'utilisation de nos programmes pour favoriser la littératie financière dans la province.

SOUTENIR LE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS DES SERVICES FINANCIERS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

À cet égard, nous nous efforçons de développer les marchés des services financiers et de prendre des initiatives qui améliorent l'accès aux capitaux, qui accroissent les compétences des participants aux marchés et leur compréhension de nos marchés financiers et qui rehaussent le régime de réglementation des services financiers.

Développer les marchés des services financiers

- *Mobilisation des personnes inscrites* – Lancer un processus de prise de contact partout dans la province pour cerner les besoins et les enjeux qui sont importants pour les participants aux marchés des services financiers du Nouveau-Brunswick. **Voici notre objectif immédiat en 2013-2014 :**
 - tenir des activités de prise de contact ou d'éducation partout dans la province pour fournir et recevoir de l'information thématique et pour faire la synthèse des besoins et des enjeux connexes.
- Éducation des participants aux marchés des services financiers – Mettre au point, à l'intention des participants aux marchés des services financiers, des activités éducatives dont le programme contient de l'information pertinente. **Voici notre objectif immédiat en 2013-2014 :**
 - évaluer les besoins éducatifs des participants aux marchés des services financiers et mettre au point du matériel pédagogique qui répond aux besoins et aux attentes des personnes inscrites.

Développer les marchés financiers

- *Pleines voiles*, notre stratégie de développement des marchés financiers – Directement ou avec des partenaires, entreprendre des initiatives qui ont pour objet de construire l'infrastructure des marchés financiers du Nouveau-Brunswick et d'améliorer l'accès aux capitaux. Dans le cadre de *Pleines voiles*, nous atteignons notre objectif à l'égard du développement des marchés financiers par la recherche, l'éducation, la sensibilisation, l'action et la présentation de rapports périodiques. Nous

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

avons comme objectif fondamental de faire en sorte que les efforts collectifs déployés dans le cadre de ces initiatives conduisent à une amélioration des paramètres reliés à des segments des marchés financiers. Idéalement, il devrait s'ensuivre un développement économique accru au Nouveau-Brunswick avec le temps. **Voici notre objectif immédiat en 2013-2014 :**

- **continuer d'exercer notre leadership pour soutenir ou mettre en œuvre des initiatives en vue d'améliorer l'accès aux capitaux dans la province.**
- *Apprendre les rouages financiers* – Mettre au point, à l'intention des participants aux marchés financiers, des activités éducatives dont le programme contient de l'information pertinente. **Voici notre objectif immédiat en 2013-2014 :**
 - **intensifier nos projets éducatifs sur les marchés financiers en augmentant le nombre de sujets et le nombre de participants rejoints partout dans la province à un niveau systématiquement élevé qui répond à leurs besoins et à leurs attentes, comme en témoignera un sondage sur la satisfaction des participants.**
- Étude des marchés financiers – Mettre à profit les recherches qui ont été effectuées jusqu'à maintenant pour approfondir notre compréhension des marchés financiers du Nouveau-Brunswick et de leurs interdépendances et pour accroître notre capacité de mesurer les retombées des projets de développement. **Voici notre objectif immédiat en 2013-2014 :**
 - **étouffer nos études sur les marchés financiers en entreprenant des recherches pour mieux comprendre notre marché dispensé, du point de vue des possibilités et des risques, notamment sa taille, ses participants et la nature de ses activités.**

AMÉLIORER LE CADRE LÉGISLATIF ET RÉGLEMENTAIRE DES SERVICES FINANCIERS

Mettre en œuvre le cadre législatif et réglementaire nécessaire à l'accomplissement de notre mandat

- *Réglementation des services financiers* – Collaborer avec le gouvernement provincial et les autres autorités de réglementation des services financiers pour améliorer le cadre réglementaire de façon à réglementer efficacement les services financiers et les services aux consommateurs. **Voici nos objectifs immédiats en 2013-2014 :**
 - **déterminer les changements législatifs nécessaires;**
 - **fournir des ressources suffisantes aux services de réglementation.**

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

- *Établissement de règles* – Mettre en œuvre des modifications législatives et des règlements sur les valeurs mobilières qui sont compatibles avec le régime national harmonisé et qui sont appropriés pour les marchés financiers du Nouveau-Brunswick en prenant en considération la nécessité de trouver un juste équilibre entre la protection des investisseurs et le développement des marchés financiers. **Voici nos objectifs immédiats en 2013-2014 :**
 - **mettre en œuvre des règles locales et nationales en tenant compte des échéanciers des projets des ACVM;**
 - **déterminer s'il conviendrait d'imposer des exigences de déclaration supplémentaires ou plus rigoureuses à nos marchés dispensés pour nous permettre de mieux les comprendre et de décider s'il serait justifié de prendre d'autres mesures pour protéger les investisseurs.**

METTRE EN VALEUR LE TALENT DE LA COMMISSION – À LA POURSUITE DE L'EXCELLENCE

Notre principale préoccupation est de faire en sorte que notre organisation et nos employés continuent d'être en mesure de se tenir à jour, d'être à l'écoute et d'être bien préparés à s'acquitter des responsabilités qui leur sont confiés pour accomplir notre mandat. Des initiatives permettent d'exploiter les talents de l'organisation et d'offrir des activités particulières de perfectionnement à notre personnel.

- Intégrer les ressources humaines au sein d'une culture organisationnelle, doter les postes vacants, accroître les compétences de l'organisation – Mettre sur pied des initiatives qui augmentent la capacité qu'a notre organisation de fonctionner et de s'acquitter de son mandat, y compris des projets dans les domaines de la protection de la vie privée, des langues officielles, de la traduction, de la gestion des renseignements et des dossiers, des communications stratégiques et de la reconnaissance de la marque. **Voici nos objectifs immédiats en 2013-2014 :**
 - **recruter pour doter l'organisation d'effectifs suffisants;**
 - **mettre en œuvre un système d'évaluation de la gestion du rendement;**
 - **accroître les possibilités de formation et de perfectionnement professionnel pour les membres du personnel;**
 - **améliorer les possibilités de développement du leadership pour les membres de la haute direction;**
 - **améliorer notre plan de relève;**
 - **entreprendre la prochaine étape de la mise en œuvre de notre programme de gestion électronique des dossiers;**
 - **élaborer notre stratégie en matière de technologie qui portera sur l'utilisation, l'infrastructure et la sécurité;**
 - **mettre au point la documentation nécessaire en ce qui concerne le cadre de notre politique sur la protection de la vie privée;**
 - **terminer la traduction de notre documentation interne en matière de politiques.**

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

ANALYSE DES RISQUES

Les membres et les employés déterminent et évaluent systématiquement les risques. Comprendre et considérer les risques associés à notre contexte opérationnel nous aide à gérer ces risques et à définir notre plan général. Le processus de gestion des risques permet notamment de cerner les événements ou les situations qui pourraient nous empêcher d'accomplir notre mandat, d'évaluer la probabilité qu'ils se produisent et de déterminer la réaction que nous devrions avoir pour en réduire au minimum les répercussions, le cas échéant.

Le processus de gestion des risques permet notamment de cerner les événements ou les situations qui pourraient nous empêcher d'accomplir notre mandat, d'évaluer la probabilité qu'ils se produisent et de déterminer la réaction que nous devrions avoir pour en réduire au minimum les répercussions, le cas échéant.

Principaux risques	Répercussions possibles sur l'organisation	Probabilité d'une occurrence au cours des 18 prochains mois	Intervention stratégique
	Graves – Nuira considérablement aux activités. Modérées – Nuira aux activités. Faibles – Peu de répercussions sur les activités. Inconnues – Impossible d'évaluer adéquatement les répercussions.	Élevée – Se produira presque certainement. Moyenne – Se produira probablement. Faible – Peu probable de se produire. Inconnue – Impossible d'évaluer adéquatement la probabilité.	Évitement – Mesures prises pour se retirer des activités ou pour éviter de se trouver dans une situation qui donne naissance au risque. Réduction – Mesures prises pour réduire la probabilité ou les répercussions ou les deux. Partage – Mesures prises pour réduire la probabilité ou les répercussions en transférant ou en partageant une partie du risque. Acceptation – Aucune mesure prise pour modifier la probabilité ou les répercussions.
Activités courantes			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réglementation des services financiers 	Modérées	Élevée	Partage et acceptation – Une coopération de premier ordre avec le ministère de la Justice et du Procureur général et les autres organismes de réglementation pour faire en sorte que la législation soit fonctionnelle et que la transition organisationnelle se fasse en douceur. Sensibilisation et réceptivité pour façonner la culture organisationnelle. Réduction – Une coopération de premier ordre avec la ministre et le gouvernement. Évitement et réduction – Installation de systèmes d'alarme, d'urgence et de surveillance, système de registre et de laissez-passer pour les visiteurs, sensibilisation des employés, employés
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appui du gouvernement 	Modérées	Moyenne	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité physique 	Modérées	Faible ou inconnue	

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

Principaux risques	Répercussions possibles sur l'organisation	Probabilité d'une occurrence au cours des 18 prochains mois	Intervention stratégique
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sécurité des données ▪ Organisme de réglementation national des valeurs mobilières 	<p>Graves</p> <p>Graves</p>	<p>Moyenne</p> <p>Faible</p>	<p>munis d'ordinateurs portatifs avec accès à distance sans fil pour travailler à l'extérieur.</p> <p>Réduction et partage – Les sauvegardes et les systèmes de TI sont gérés à contrat par les services de TI du GNB; les données sont stockées à l'extérieur.</p> <p>Réduction et acceptation – Une coopération de premier ordre avec la ministre, le gouvernement, le représentant provincial au comité consultatif fédéral, le Bureau de transition canadien en valeurs mobilières et les ACVM.</p>
Finances			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Flux de rentrées de la CSFSC ▪ Perte de recettes ▪ Défaut du système national de perception des droits 	<p>Graves</p> <p>Modérées</p> <p>Graves</p>	<p>Moyenne</p> <p>Moyenne</p> <p>Faible</p>	<p>Réduction et partage – Répartir les répercussions en réalisant un examen des droits et en faisant appel à la réserve pour la stabilisation.</p> <p>Partage – Répercussions possibles d'un déclin du marché et des changements dans l'industrie de l'épargne collective. Recours à la réserve pour la stabilisation des droits et réduction de la contribution au Fonds consolidé.</p> <p>Acceptation – Encadrement de l'exploitant du système national par l'entremise des ACVM et participation aux initiatives stratégiques des ACVM en matière de TI.</p>
Capital humain			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relève des membres ▪ Relève du président et chef de la direction ▪ Roulement des dirigeants ▪ Roulement des employés stratégiques 	<p>Graves</p> <p>Graves</p> <p>Graves</p> <p>Graves</p>	<p>Élevée</p> <p>Moyenne</p> <p>Moyenne</p> <p>Moyenne</p>	<p>Réduction – Mesures pour la relève des membres, coopération de premier ordre avec la ministre.</p> <p>Réduction – Planification de la relève du président et chef de la direction, coopération de premier ordre avec la ministre, préparation de la direction.</p> <p>Réduction – Mesures de maintien de l'effectif, perfectionnement professionnel, régime de rémunération, planification de la relève.</p> <p>Réduction – Communication, perfectionnement professionnel, formation polyvalente, planification de la relève, politiques sur les RH, rémunération.</p>

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

Principaux risques	Répercussions possibles sur l'organisation	Probabilité d'une occurrence au cours des 18 prochains mois	Intervention stratégique
Réputation			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Efficacité de l'application de la loi 	Graves	Moyenne	<p>Réduction – Formation et perfectionnement du personnel, politiques et mécanismes de contrôle interne, mobilisation des principaux intervenants, mise en œuvre de l'impératif stratégique sur les investisseurs locaux.</p> <p>Réduction – Formation et perfectionnement, périodes pour recevoir les commentaires du public, consultation sur la politique, utilisation des ressources des ACVM, mobilisation des principaux intervenants, mise en œuvre de l'impératif stratégique sur les marchés financiers.</p> <p>Réduction – Formation et perfectionnement, politiques et mécanismes de contrôle interne et surveillance.</p> <p>Réduction et partage – Consultation des intervenants, établissement de partenariats, examen des obstacles réglementaires, communication des progrès, faire mieux connaître l'initiative par les principaux décideurs et influenceurs, mise en œuvre de l'impératif stratégique sur les marchés financiers, faire en sorte qu'il existe une masse critique avant de se retirer de l'intervention active dans le rôle de catalyseur.</p> <p>Réduction – Formation et perfectionnement du personnel, politiques et contrôles internes, mobilisation des intervenants-clés.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mesures et décisions réglementaires controversées 	Modérées	Moyenne	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conduite des membres ou du personnel 	Graves	Faible	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité de remplir notre mandat en matière de développement des marchés financiers 	Modérées	Faible	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacité de remplir notre mandat élargi 	Graves	Élevée	
Contentieux			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuites en justice potentielles 	Modérées	Moyenne	<p>Partage – Dispositions de la loi sur l'immunité et l'indemnisation, politique sur le code de déontologie, couverture d'assurance-responsabilité pour les administrateurs.</p> <p>Partage – Dispositions de la loi sur l'immunité et l'indemnisation, politique sur le code de déontologie, couverture d'assurance-responsabilité pour les administrateurs.</p> <p>Réduction – Forte réaction à la loi contre les poursuites frivoles ou vexatoires.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poursuites en justice en instance 	Modérées	Élevée	

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

SOURCES DE RECETTES, STRUCTURE DE COÛTS ET RESSOURCES-CLÉS

La Commission aura un mandat prescrit par la loi à l'égard de chaque secteur réglementé. Il est prévu qu'elle aura la capacité opérationnelle et financière d'accomplir son mandat qui consiste à créer et à procurer de la valeur à ses principaux auditoires-clés, c'est-à-dire les consommateurs du Nouveau-Brunswick, les participants de l'industrie, les autres organismes de réglementation et le gouvernement provincial.

On s'attend à ce que le tribunal administratif autonome présente son budget chaque année à la Commission et attribue un financement adéquat à ses activités. Pour 2013-2014, ce budget a été élaboré en tenant compte d'estimations produites par les membres du personnel de la Commission des valeurs mobilières du Nouveau-Brunswick, étant donné que le tribunal administratif n'a pas encore été établi.

SOURCES DE RECETTES

Les recettes sont produites au moyen des droits et des cotisations annuelles qui sont payables par les participants aux marchés financiers. Des droits sont exigés pour les documents à déposer, l'inscription, l'octroi de permis et de licences et les demandes d'exemption. Les droits sont transparents et sont publiés dans notre *Règle sur les droits exigibles*. Ils sont en général comparables aux droits que d'autres administrations perçoivent pour des activités similaires. Environ 78 % des recettes prévues au budget sont attribuables au secteur des valeurs mobilières et à peu près 16 % sont associées au secteur des assurances. Les divisions des caisses populaires, sociétés de fiducie et coopératives, des services à la consommation et des pensions contribuent également aux recettes prévues au budget.

Ce budget des recettes a été élaboré au cours de l'automne en prévision de l'année financière qui commence le mois d'avril suivant en tenant compte de l'information de l'année précédente et d'une partie de l'année en cours, ce qui complique les choses du point de vue de l'exactitude du budget. Certaines recettes sont aussi 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. Plusieurs hypothèses-clés sont inhérentes à ce budget, notamment : l'hypothèse que la Commission et toutes ses divisions proposées seront réellement en activité le 1^{er} avril 2013; l'hypothèse que la Commission exercera ses activités à deux endroits, Saint John et Fredericton, où ses effectifs seront répartis à peu près également; l'hypothèse du regroupement des effectifs dans les installations de Fredericton avec les améliorations locatives nécessaires; l'hypothèse que le conseil d'administration de la Commission sera composé d'un président et de sept autres

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

membres; l'hypothèse que le tribunal administratif sera composé d'un président et de six autres membres; l'hypothèse que les postes actuellement vacants seront pourvus. Environ les deux tiers des dépenses totales sont liées aux salaires et aux avantages sociaux directs du personnel ainsi qu'aux indemnités et frais des membres de la Commission et du tribunal. Des valeurs discrétionnaires sont déterminées afin de réaliser les objectifs et les projets envisagés. Nous avons prévu au budget une contribution annuelle au Fonds consolidé. La contribution prévue au budget pour les années financières qui font 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 périodes financières qui se termineront le 31 mars en 2014, 2015 et 2016. Le budget des recettes a été établi en tenant compte de l'activité prévue du marché (augmentation approximative de 2,5 % par année) et des tendances récentes, tandis que les prévisions de dépenses ont été élaborées de manière à permettre à la Commission de réaliser son plan d'activités grâce à l'engagement de cinq employés supplémentaires en 2014-2015 et de trois autres employés en 2015-2016.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

Budget des trois prochaines années financières

	AF 2013-2014	AF 2014-2015	AF 2015-2016
Recettes			
Valeurs mobilières	13 999 800	14 351 000	14 710 000
Assurances	2 786 019	2 924 000	2 997 000
Caisses populaires, sociétés de fiducie et coopératives	531 000	544 000	558 000
Services à la consommation	370 205	379 000	388 000
Pensions	253 000	259 000	265 000
Total des recettes	17 940 024	18 457 000	18 918 000
Dépenses			
Gouvernance de la Commission	467 181	476 181	485 681
Tribunal administratif	393 937	398 952	404 067
Bureau du chef de la direction	299 067	307 984	313 876
Services généraux	2 007 091	2 126 528	2 037 997
Direction du contentieux	1 349 815	1 554 241	1 671 709
Application de la loi	684 649	707 218	779 177
Valeurs mobilières	1 201 150	1 196 745	1 229 760
Communications, éducation et développement des marchés	1 546 665	1 576 973	1 671 459
Services à la consommation	581 220	602 554	619 186
Pensions	702 511	879 066	918 030
Assurances	1 098 146	1 138 662	1 165 271
Caisses populaires, sociétés de fiducie et coopératives	858 457	1 000 556	1 090 109
Total des dépenses	11 189 889	11 965 660	12 386 322
Frais de transition nets pour les charges relatives au personnel ¹	555 679	0	0
Contribution au Fonds consolidé	5 500 000	5 500 500	5 500 000
Excédent général subséquent	694 456	991 340	1 031 678

¹ Le passage de certains employés de la partie I du ministère de la Justice et du Procureur général à la Commission entraînera certaines charges qui seront assumées par la Commission dès le premier jour. Ces charges concernent les allocations de retraite et les congés annuels. La valeur estimative de ces charges se chiffre à 774 583 \$. La part qui concerne le personnel de la Direction des assurances peut être recouvrée de l'industrie au moyen du processus des cotisations, ce qui donne une dépense nette de 555 679 \$.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

RESSOURCES-CLÉS

La Commission a déterminé que les membres de son personnel, sa marque, ses systèmes nationaux et exclusifs, ses relations avec son auditoire, ses processus de décision, ses ressources documentaires, son site Web et ses sources de recettes sont ses ressources-clés. Nous reconnaissons que notre personnel ultraspécialisé est notre ressource la plus importante et la plus précieuse. Nous avons un effectif de 82 employés permanents qui sont regroupés au sein de neuf divisions qui correspondent à nos activités de base.

- Contentieux et secrétaire
- Services généraux
- Éducation et communications
- Application de la loi
- Services à la consommation
- Assurances
- Pensions
- Caisses populaires, sociétés de fiducie et coopératives
- Valeurs mobilières

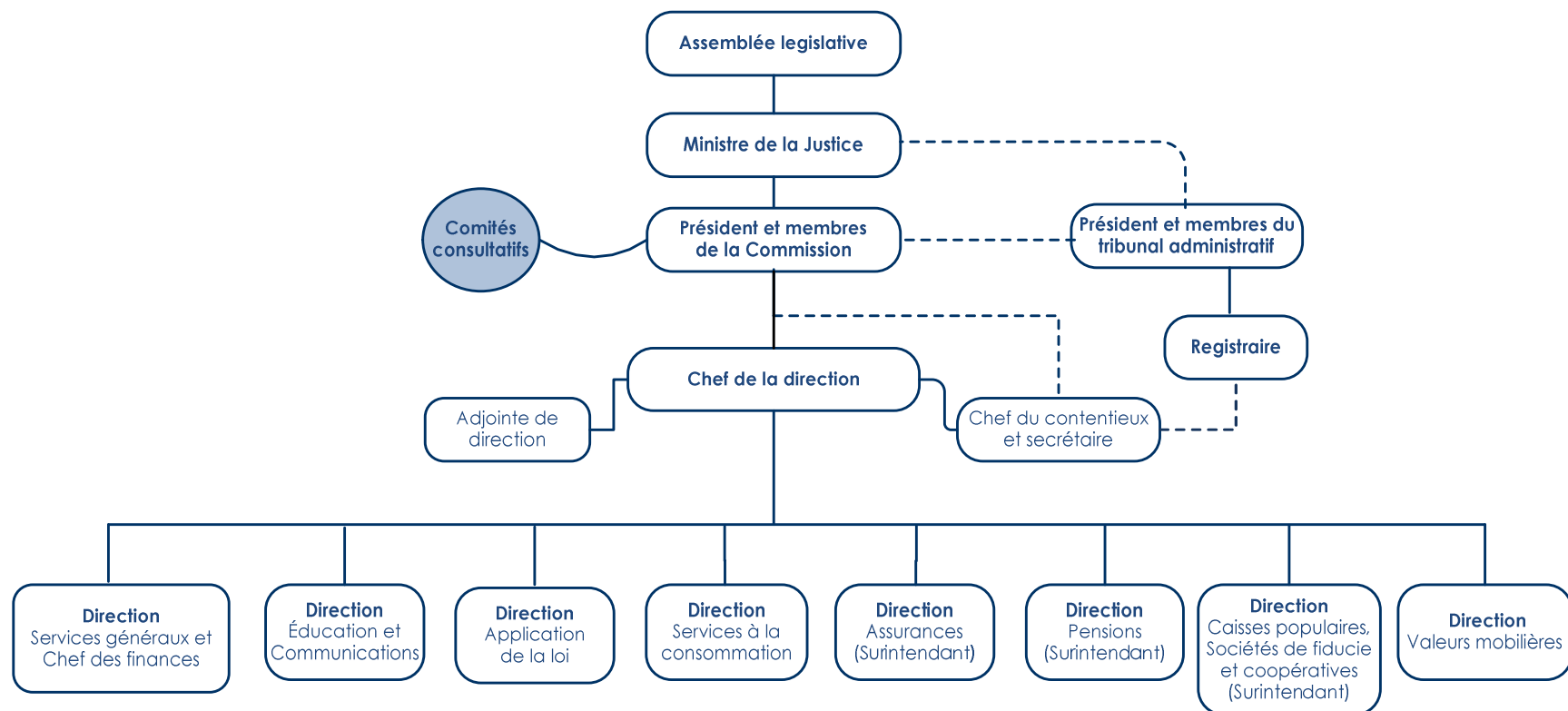
Voici notre structure organisationnelle :

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

Commission des services financiers et des services aux consommateurs Proposée – 1er avril 2013



ORIENTATION STRATÉGIQUE 2013-2016 et PLAN D'ACTIVITÉS ANNUEL 2013-2014

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

Notre mandat – Protéger les consommateurs et les investisseurs contre les pratiques déloyales, irrégulières ou frauduleuses, favoriser des marchés financiers justes et efficaces et la confiance en ceux-ci.

DOCUMENTS À PRODUIRE CHAQUE ANNÉE

Il incombe au chef de la direction de veiller à ce que des documents soient produits chaque année pour qu'ils soient examinés et approuvés par les membres de la Commission. Il doit aussi faire en sorte qu'ils soient présentés à la 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 s'intègre à notre orientation stratégique qui s'échelonne 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 chef de la direction présente le plan d'activités approuvé à la ministre pour qu'elle l'approuve avant le 31 décembre chaque année.

Budget

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

Vérification annuelle

Le vérificateur général doit obligatoirement vérifier au moins une fois par an les comptes et les états financiers. Habituellement, le vérificateur général réalise sa vérification en avril ou mai.

Rapport annuel et états financiers

Le rapport annuel décrit les progrès que nous avons accomplis dans notre plan stratégique et fait état de notre rendement dans l'accomplissement de notre mandat. Notre rapport annuel a un double objet, puisqu'il fait aussi office de rapport à nos intervenants. Les états financiers sont dressés conformément aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) applicables aux entreprises qui ont une obligation de rendre des comptes au public et ils répondent aux Normes internationales d'information financière (IFRS). Ils présentent notre situation financière, nos résultats et l'évolution de notre situation financière pour l'année financière la plus récente. Le rapport annuel et les états financiers complets doivent être remis à la ministre au plus tard le 30 septembre chaque année. La Commission met tout en œuvre pour que son rapport annuel, y compris son rapport sur la régie interne, soit achevé dans les 90 jours qui suivent la fin de son année financière, comme le prévoit notre *Politique sur la régie interne*.

Examen des sociétés de la Couronne

Normalement, la Commission est convoquée devant le Comité permanent des corporations de la Couronne de l'Assemblée législative pour répondre aux questions sur les activités dont il est fait état dans son rapport annuel. Le président et chef de la direction se présente à cet examen au moment fixé par le Comité, une fois que le rapport annuel a été déposé.