

FINANCIAL AND
CONSUMER SERVICES
COMMISSION

regulation • education • protection



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS

réglementation • éducation • protection

Direction stratégique et plan d'activités connexe pour 2020-2021

ADOPTION : 11 DÉCEMBRE 2019
ENTRÉE EN VIGUEUR : 1^{er} AVRIL 2020
RÉVISION : DÉCEMBRE 2020

TABLE DES MATIÈRES

Survol de la Commission	3
Introduction	3
Notre profil organisationnel et notre mandat de réglementation	4
Notre processus d'établissement stratégique et de planification des activités ...	5
Où nous en sommes rendus	6
Possibilités et défis	7
Enjeux émergents	7
Démographie	9
Alphabétisation	9
Protection des consommateurs	10
<i>Credit Unions</i>	11
Coopératives.....	12
Assurances.....	13
Biens non réclamés	13
Régime coopératif en matière de réglementation des marchés de capitaux	14
Relations gouvernementales	14
Notre vision et nos valeurs	15
Notre vision.....	15
Nos valeurs.....	15
Nos priorités stratégiques	16
Notre plan d'activités	17
Survol	17
Initiatives, programmes et indicateurs de rendement	18
Rapport annuel	20
Budget	21
<i>Survol</i>	21
<i>Sources de recettes</i>	21
<i>Défis financiers</i>	21
<i>Structure de coûts</i>	22

SURVOL DE LA COMMISSION

Introduction

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs (FCNB) est l'organisme de réglementation intégrée des services financiers et de consommation du Nouveau-Brunswick. Dotée de bureaux à Fredericton et à Saint John, la FCNB assure l'administration et l'application des dispositions législatives provinciales régissant les courtiers en hypothèques, les sociétés de prêt sur salaire, l'immobilier, les valeurs mobilières, les assurances, les pensions, les *credit unions*, les sociétés de prêt et de fiducie, les coopératives ainsi qu'un large éventail de dispositions législatives touchant la consommation.

La réglementation est au cœur de la protection des consommateurs, raison pour laquelle la FCNB voit l'utilité d'adopter une approche équilibrée sur ce plan. Une réglementation envahissante peut imposer des coûts sur une entreprise, augmenter les prix et limiter les choix en matière de consommation – même si l'intention est de protéger les consommateurs.

En tant qu'organisme de réglementation, nous devons créer un cadre réglementaire équilibré qui inspire confiance en l'intégrité des marchés financiers et commerciaux de la province tout en protégeant le consommateur contre les dangers que ces derniers présentent. Le défi est compliqué dans un monde en constante évolution, où les produits, les services et, enfin et surtout, les solutions technologiques ne cessent de changer. Ces changements nécessitent une surveillance constante et vigilante des dangers possibles. Notre accent stratégique porte sur la collecte de données continue qui nous permet de bien cerner les dangers qui pourraient avoir une incidence sur nos marchés. Armés de cette information, nous pouvons cibler les domaines de vulnérabilité et ainsi déployer les efforts nécessaires pour trouver le juste équilibre entre les intérêts commerciaux et l'intérêt du public.

Nous continuons à percevoir notre rôle d'éducateur comme étant essentiel à l'atteinte de notre mandat. Nous croyons pouvoir protéger les consommateurs des dangers que si nous pouvons améliorer le niveau de connaissances financières des gens du Nouveau Brunswick. Au moyen de diverses méthodes, nous n'avons pas ménagé nos efforts pour aider les Néo Brunswickois à se familiariser aux notions financières. Notre but ultime est de sensibiliser les consommateurs de la province aux outils qui sont à leur disposition pour prendre des décisions financières éclairées. Nous offrons des séances éducatives sur le sujet de l'aptitude financière à des auditoires variant des enfants d'âge scolaire aux personnes âgées.

Notre profil organisationnel et notre mandat de réglementation

Nous sommes une société de la Couronne indépendante et autofinancée, établie en vertu de la partie IV de la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics*. Conformément à la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*, nous avons pour mandat de protéger les consommateurs et d'améliorer la confiance du public dans les marchés financiers par la prestation de services réglementaires et éducatifs. Voici les lois que la Commission est chargée d'appliquer :

- *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 les services d'évaluation du crédit*
- *Loi sur le démarchage*
- *Loi sur les cartes-cadeaux*
- *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie*
- *Loi sur les régimes de pension du personnel des foyers de soins*
- *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*
- *Loi sur le transfert des valeurs mobilières*
- *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*
- *Loi sur la responsabilité et les garanties relatives aux produits de consommation*
- *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire*
- *Loi sur les associations coopératives*
- *Loi sur les caisses populaires*
- *Loi sur les franchises*
- *Loi sur les assurances*
- *Loi sur les courtiers en hypothèques*
- *Loi sur les prestations de pension*
- *Loi sur les agents immobiliers*
- *Loi sur les valeurs mobilières*

La Commission doit assurer la diversité des voix au sein du conseil et ses membres doivent offrir une combinaison adéquate de connaissances, d'habiletés et d'expériences nécessaires pour guider notre stratégie et nos opérations, et établir les règles qui encadrent les secteurs que nous réglementons. Les membres doivent être libres de tout conflit d'intérêts et jouir d'une réputation d'intégrité afin de préserver la confiance du public envers la Commission. Notre conseil d'administration actuel est composé d'un président et de huit membres indépendants. Un autre membre s'y joindra le 1^{er} janvier 2020, portant à neuf l'effectif du conseil, avec le président.

Le Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs assure les services d'arbitrage qu'exigent les diverses lois administrées par la Commission. Les audiences se déroulent devant le Tribunal, lequel exerce une fonction juridictionnelle indépendante tout en jouissant du soutien financier et administratif de la Commission. Les membres du Tribunal doivent posséder les compétences requises, être libres de tout conflit d'intérêts et jouir d'une réputation d'intégrité afin d'assurer l'efficacité de cet organe juridictionnel.

Le président et les membres de la Commission et du Tribunal sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil pour un mandat d'au plus cinq ans, qui peut être renouvelé.

Notre processus d'établissement stratégique et de planification des activités

Il incombe au président et au chef de la direction de veiller à ce que les documents annuels soient produits, examinés et approuvés par les membres de la Commission pour être présentés au ministère des Finances et du Conseil du Trésor dans les délais impartis par la loi. Le plan d'activités fait partie de ces documents. Il doit être soumis au ministre aux fins d'approbation avant le 31 décembre chaque année et contenir un budget proposé pour les trois exercices financiers suivants.

La responsabilité globale d'approuver l'orientation stratégique de la Commission revient aux membres qui agissent collectivement en tant que conseil d'administration. Cette orientation stratégique décrit leurs attentes quant à la manière dont l'organisation remplit ses mandats légiférés en fonction de ce qui a été établi dans les différents documents législatifs administrés par notre organisation. Par le passé, la direction stratégique prévue était préparée selon un calendrier continu de trois ans et elle était accompagnée par un plan d'activités conçu pour l'aligner et l'appuyer.

Bien que beaucoup de progrès aient été effectués en vue d'atteindre les priorités stratégiques établies pour la période 2019-2022 (à savoir renforcer notre capacité réglementaire, accroître notre efficacité opérationnelle et assurer la prestation de services éducatifs et réglementaires pertinents), nous étions d'avis qu'un effort continu pour l'exécution opportune des initiatives et des programmes en cours demeurait essentiel à la réalisation complète de notre mandat avec excellence et innovation en réglementation. Par conséquent, après avoir confirmé la pertinence de la stratégie, nous avons décidé de vouer le processus de cette année à la planification des activités de la prochaine année.

Les employés et les membres de la Commission sont associés au processus traditionnel de planification stratégique et de création du plan d'activités. Dans l'esprit de cette tradition, le processus de cette année a commencé par la consultation des employés. Pour rester au fait des enjeux qui font surface non seulement au sein des secteurs réglementés par la Commission, mais aussi de façon plus générale dans l'écosystème de la technologie financière et le cadre de la cybersécurité, la Commission a formé un groupe de travail sur les enjeux émergents. Présidé par notre directeur de l'informatique, ce groupe est composé d'un représentant de chacune de nos divisions réglementaires et de nos services de soutien. Il avait pour mandat de reconnaître les développements qui pourraient avoir des répercussions ou une influence sur notre organisation ou sur les secteurs que nous réglementons, d'évaluer les effets possibles de ces développements et, s'il y a lieu, de formuler des recommandations sur les mesures à prendre lorsqu'une intervention est jugée nécessaire. Le premier rapport du groupe vise à appuyer le processus de planification d'activités de cette année. La partie **Possibilités et défis** du présent document offre un résumé des constats du groupe.

Où nous en sommes rendus

Nous sommes conscients du fait que notre personnel grandement spécialisé constitue notre ressource la plus précieuse. La structure organisationnelle inclut un effectif de plus de 90 employés évoluant au sein de deux bureaux, à Saint John et à Fredericton. En juin 2019, nous avons procédé à une restructuration organisationnelle afin de regrouper nos fonctions essentielles, faciliter la collaboration entre les divisions grâce à un modèle plus intégré, tirer parti des possibilités offertes par les technologies de l'information et mieux nous aligner sur notre stratégie opérationnelle. Nos activités sont maintenant organisées en cinq domaines principaux :

- Valeurs mobilières
- Activités de réglementation
- Élaboration du programme de gestion des biens non réclamés
- Infotechnologie et informatique de la réglementation
- Services juridiques, d'éducation et de soutien en matière de réglementation

De plus, le Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs, qui est indépendant sur le plan décisionnel et qui est financé par la Commission, compte deux employés à temps plein.

FCNB				
Valeurs mobilières	Activités de réglementation	Élaboration du programme de gestion des biens non réclamés	Infotechnologie et informatique de la réglementation	Services juridiques, d'éducation et de soutien en matière de réglementation
Activités de réglementation prévues par la loi	Activités de réglementation prévues par la loi	Une fois le régime mis en œuvre :	Élaboration et mise à jour de systèmes de réglementation	Services juridiques en matière d'éducation et de communications
Élaboration des politiques en matière de réglementation	Élaboration des politiques en matière de réglementation	Activités de réglementation prévues par la loi	Gestion et sécurité des données et des dossiers	Secrétariat général
Octroi de licences et permis, et inscription	Octroi de licences et permis, et inscription	Élaboration de politiques en matière de réglementation	Cybersécurité	Application de la loi
Conformité	Conformité	Conformité		Planification stratégique, finances, comptabilité, installations et approvisionnement
				Ressources humaines

Tableau 1,0

POSSIBILITÉS ET DÉFIS

Enjeux émergents

Dans le but de créer une mesure qui permettrait de fournir des prévisions utiles, le groupe de travail sur les enjeux émergents a réalisé une recherche entourant les principales tendances réglementaires, économiques, technologiques et de consommation pouvant avoir une incidence sur les secteurs que nous réglementons. Il a ensuite effectué une analyse des agents de changement actuels et émergents. Le groupe de travail en a conclu que les facteurs les plus susceptibles d'influencer notre sphère de réglementation sont la capacité informatique, les changements climatiques, la démographie, la volatilité du marché, les enjeux de vie privée découlant de l'agrégat de mégadonnées et de l'analyse connexe, les risques que présentent la cybersécurité aux consommateurs et entreprises, les progrès rapides de l'intelligence artificielle et l'innovation sur le plan de la technologie financière. Plus précisément, le groupe a offert les commentaires suivants :

- Les consommateurs continueront à se soucier encore davantage de leur vie privée et demanderont à ceux qui recueillent et utilisent leur information de le faire selon des paramètres appropriés.
- Le risque en cybersécurité continuera d'augmenter et entraînera probablement des normes de plus en plus mandatées et réglementées pour les entreprises ou toute entité qui stockent des données délicates.



Le Canada se classe au troisième rang parmi les victimes d'attaques cybernétiques dans le monde*. 6 515 atteintes à l'intégrité de 5 milliards de données confidentielles ont été dévoilées publiquement**.

*Canadian Underwriter, *Where Canada ranks worldwide in cyber breaches*. (Communiqué de presse). Tiré de : <https://www.canadianunderwriter.ca/technology/canada-ranks-worldwide-cyber-breaches-1004136764/>

**Risk Based Security, *Over 6,500 Data Breaches and More Than 5 Billion Records Exposed in 2018* (Communiqué de presse). Tiré de : <https://www.riskbasedsecurity.com/2019/02/over-6500-data-breaches-and-more-than-5-billion-records-exposed-in-2018>

- L'éloignement de l'interaction personnelle pour aider le consommateur à prendre des décisions éclairées continuera à mettre en évidence la grande importance d'améliorer l'alphabétisation financière personnelle en général. Le Nouveau-Brunswick en particulier continue de connaître d'importants défis en matière d'alphabétisation générale.
- Des effets plus évidents du changement climatique pourraient entraîner des préoccupations accrues sur le plan de la stabilité économique.

- En raison du contexte d'incertitude économique accrue, il sera de plus en plus important pour les jeunes générations aux prises avec un plus grand nombre de dettes et une capacité économique moindre d'acquiescer les compétences financières requises.
- La technicisation à l'échelle de nombreuses activités au sein des secteurs réglementés forcera les organismes de réglementation à avoir les connaissances technologiques adéquates pour leur permettre de bien comprendre leurs collectivités réglementées.
- Nos collectivités réglementées créeront et adopteront de nouveaux types de rôles, lesquels pourraient avoir une incidence importante sur les risques pour les consommateurs. Nous allons vouloir évaluer si et à quel point ces rôles sont ou devraient devenir des activités réglementées.



En 2018, les technologies financières ont enregistré 119 opérations de financement générant des investissements de 1,2 milliard de dollars au Canada*.

*KPMG, *Global fintech investment rockets to a record \$111.8B in 2018, driven by mega deals: KPMG Pulse of Fintech* (Communiqué de presse). Tiré de : <https://home.kpmg/xx/en/home/media/press-releases/2019/02/global-fintech-investment-hits-record-in-2018.html>

- L'usage de l'intelligence artificielle et de nouvelles technologies mobiles deviendra omniprésent, et permettra de recueillir des données sur tous les aspects du comportement du consommateur, en plus d'analyser et d'influencer ces aspects.

La FCNB est déterminée à optimiser sa capacité organisationnelle pour être en mesure d'aborder de façon proactive les défis qui pourraient découler des tendances et des enjeux émergents déterminés tout en profitant pleinement des possibilités que les changements présenteront. Notre capacité à rester au courant des développements dans le domaine de l'innovation des technologies financières et de la cybersécurité sera essentielle à notre capacité à rester pertinents à titre d'organisme de réglementation.

Démographie

À mesure que les baby-boomers vieillissent, ils transforment leur richesse en épargnes de retraite. Il se peut que les aînés soient plus vulnérables que d'autres personnes en raison d'une plus grande dépendance et confiance à l'égard des gens qui les entourent, de la baisse possible de leur capacité mentale et d'une période moindre pour récupérer d'une perte financière.

La lutte contre l'exploitation financière des aînés exigera des initiatives ciblées et coordonnées de protection des consommateurs qui dépassent notre mandat. Il sera nécessaire de déployer des efforts concertés et coordonnés avec un nombre de parties intéressées. Nous sommes déterminés à continuer d'être actifs sur le plan des initiatives visant à contrer les effets dévastateurs de ce type d'exploitation financière.



Alphabétisation

De façon générale, le taux de compréhension de l'écrit et d'alphabétisation financière au Nouveau-Brunswick est faible. Cela présente un défi quant à l'efficacité de nos initiatives éducatives sur la protection des consommateurs et la prévention de la fraude. Les consommateurs doivent atteindre un niveau minimum de lecture et de compréhension des questions financières de base avant que nous puissions introduire des notions plus complexes. L'amélioration du taux d'alphabétisation dans la province continuera d'exiger des efforts coordonnés d'un nombre de parties prenantes. Nous déploierons tous les efforts nécessaires pour prendre un rôle actif dans la sensibilisation du public au fait que l'alphabétisation financière est un enjeu important tout en travaillant à trouver des solutions avec d'autres parties intéressées.



Protection des consommateurs

Les consommateurs se voient offrir une plus grande panoplie de nouveaux produits et services, qui ont tous pour but de s'approprier une partie de leur argent et pourtant, le Nouveau-Brunswick est l'un des quelques territoires et provinces au Canada qui n'est pas doté d'une loi exhaustive en matière de protection des consommateurs. Le but d'une telle loi consiste à protéger les consommateurs de pratiques commerciales injustes. De façon plus précise, une loi à cet égard établirait un cadre juridique pour un marché de consommation équitable, accessible, efficace, durable et responsable. Ce cadre juridique comprendrait ce qui suit :

- des mesures de protection pour les consommateurs en ce qui a trait à une conduite fautive, trompeuse ou frauduleuse;
- une responsabilité sociale et économique dans le marché de consommation;
- les droits et recours juridiques des consommateurs;
- des façons de mieux sensibiliser les consommateurs et de leur fournir de l'information pour favoriser des choix et des comportements éclairés sur le plan de la consommation.

Nous croyons que les consommateurs du Nouveau-Brunswick profiteraient d'une loi exhaustive qui protégerait leurs droits et nous sommes déterminés à faire d'autres recherches pour faire progresser la rédaction d'une telle proposition.

750 000 CONSOMMATEURS

Nous protégeons plus de 750 000 consommateurs néo-brunswickois par la réglementation et l'éducation financière.

34 000 PARTICIPANTS RÉGLEMENTÉS

Nous réglementons les activités des entreprises et des particuliers qui gagnent leur vie grâce à l'argent des Néo-Brunswickois.

30 MILLIARDS DE DOLLARS

Chiffre d'affaires généré par les secteurs réglementés avec l'argent des consommateurs néo-brunswickois.

Credit Unions

Les neuf *credit unions* évoluent dans un milieu de plus en plus concurrentiel en raison des banques sous réglementation fédérale et des institutions financières en ligne. La rentabilité et la compétitivité à long terme étant essentielle à leur survie, la FCNB a élaboré une proposition législative qui permettra de grandement simplifier la structure de réglementation et moderniser la législation pour les *credit unions* au Nouveau-Brunswick tout en réduisant le coût de la réglementation. La proposition législative a reçu la sanction royale en juin 2019 et devrait être promulguée le 1^{er} janvier 2020. À la date de mise en œuvre :

- les fonctions de surveillance de première ligne du Brunswick Credit Union Stabilization Board Limited (aussi connu sous l'acronyme « RMA ») seront assumées par la FCNB;
- le fonds de stabilisation de la RMA et le fonds d'assurance-dépôts seront consolidés dans un fonds de protection des dépôts géré par la Société d'assurance-dépôts des caisses populaires du Nouveau-Brunswick (SADCPNB);
- le mandat actuel de la RMA de fournir une aide financière aux *credit unions* aux fins de stabilisation sera intégré au mandat de la SADCPNB.
- la RMA sera dissoute.

La FCNB et la SADCPNB mettront sur pied un cadre de surveillance pour gérer et surveiller efficacement le contrôle prudentiel du réseau de *credit unions* de la province. Nous croyons que nos compétences réglementaires et notre expertise financière nous permettront d'assurer une transition et une mise en œuvre réussie de ce nouveau modèle.

Coopératives

Au Nouveau-Brunswick, le secteur coopératif est un important moteur économique. La montée en puissance des entreprises coopératives sociales est un élément essentiel du développement économique, surtout dans les petites collectivités et régions rurales. Le secteur coopératif du Nouveau-Brunswick réclamait une législation modernisée depuis les années 1990, motivé à cette époque par le projet de « loi type » qui a mené à l'adoption de la *Loi canadienne sur les coopératives* en 1999. Au cours des dernières années, à la suite d'un examen approfondi de la proposition du secteur des coopératives, de diverses lois provinciales et de la *Loi canadienne sur les coopératives*, la Commission a élaboré une proposition pour une nouvelle loi. Ce projet de loi s'est inspiré de la *Loi canadienne sur les coopératives*, de façon à appuyer un modèle d'affaires se distinguant par l'autoréglementation, une caractéristique enracinée dans le contrôle démocratique et les principes coopératifs reconnus à l'échelle mondiale. En somme, la plus grande partie des pouvoirs demeurent confiés aux membres et au conseil d'administration. Les organismes de réglementation ont des pouvoirs d'intervention plus restreints.

La nouvelle *Loi sur les coopératives* a reçu la sanction royale le 14 juin 2019 et devrait être promulguée le 1^{er} janvier 2020. Elle modernisera le cadre réglementaire, notamment :

- en améliorant la capacité de capitalisation, ce qui permettra l'émission de diverses catégories de parts de placement et une catégorie de parts sociales;
- en maximisant l'utilisation de la technologie pour les réunions des coopératives et les rapports et déclarations présentés à l'organisme de réglementation;
- en offrant des occasions d'améliorer les pratiques de gouvernance, notamment en permettant à des administrateurs non membres de siéger au conseil;
- en incluant des notions modernes du droit des sociétés, notamment en accordant aux coopératives la capacité d'agir comme une personne physique;
- en réduisant certaines approbations exigées par l'organisme de réglementation par l'entremise de dépôts ou d'exigences en matière de préavis imposées aux coopératives;
- en reconnaissant les besoins particuliers de différents types de modèles coopératifs, comme les coopératives d'habitation à possession continue, les coopératives de travailleurs et les fédérations.

Nous prévoyons que des initiatives éducatives seront nécessaires afin d'assurer la transition vers ce modèle plus traditionnel d'« autoréglementation » pour les associations coopératives. La FCNB mettra également à jour ses processus de travail dans le domaine de la conformité réglementaire afin de s'adapter au nouveau cadre législatif et réglementaire de ces associations. Encore une fois, des efforts soutenus seront nécessaires pour veiller à la réussite de la transition.

Assurances

La version actuelle de la *Loi sur les assurances* a été adoptée en 1968. Cette loi ne répond plus aux besoins de ce secteur ni des clients de ce dernier. Nous avons élaboré un plan visant à moderniser cette loi et les règlements connexes. Pour assurer une consultation en bonne et due forme sur cette importante initiative, nous organisons des séances de consultation ciblée sur les différentes composantes du régime au fur et à mesure que la recherche est terminée et que les propositions sont rassemblées. Jusqu'à maintenant, nous avons mené des consultations sur le régime d'octroi de licences aux agents et aux courtiers, le régime relatif aux experts en sinistres et aux estimateurs de dommages, et plus récemment, le régime d'octroi de licences d'exercice restreint. Les consultations sur les autres composantes du projet de modernisation se poursuivront dans l'espoir que nous puissions présenter notre proposition de mise à jour de la loi et des règlements connexes au cours de l'exercice 2020-2021.

Biens non réclamés

En Amérique du Nord, les programmes de gestion des biens non réclamés existent depuis le début des années 1930 et ils figurent parmi les tout premiers programmes de protection des consommateurs. Ces programmes visent à aider les consommateurs à retrouver des biens qui ont été involontairement oubliés. Des programmes de ce genre existent dans tous les États américains et dans les provinces du Québec, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique. Au Nouveau-Brunswick, notre Commission a été invitée à préparer une proposition pour la création d'un programme de gestion des biens non réclamés adapté aux besoins des entreprises et des consommateurs de la province. La proposition que nous avons élaborée veille à ce que les biens non réclamés soient traités de façon juste et responsable, dans l'intérêt des consommateurs et de façon à réduire au minimum le fardeau imposé aux détenteurs. Les biens visés par notre proposition se limitent aux biens immatériels non réclamés, notamment les montants à payer en vertu de polices d'assurance ou de titres de placement, les chèques de paie non encaissés, les dépôts pour les services publics, les comptes de *credit unions* inactifs et les dépôts de services non utilisés, pour n'en nommer que quelques-uns. Le programme proposé exclut les biens matériels tels que les véhicules ou les biens immobiliers. La mise en œuvre de ce programme devrait se faire à la fin de 2021.



57 % des Néo-Brunswickois disent ne pas savoir où aller pour récupérer des biens non réclamés.

66 % sont d'avis que la province a besoin d'un programme de récupération des biens non réclamés par leurs propriétaires.

Sondage sur la notoriété de la FCNB mené en 2018

Régime coopératif en matière de réglementation des marchés de capitaux

Le Nouveau-Brunswick s'est joint à la Colombie-Britannique, à la Saskatchewan, à l'Ontario, à l'Île-du-Prince-Édouard, au territoire du Yukon, au gouvernement fédéral et, plus récemment, à la Nouvelle-Écosse pour établir un régime coopératif de réglementation des valeurs mobilières. Les autres provinces et territoires ont été invités à participer à ce régime. La décision de se joindre à cette initiative aura une incidence importante sur la Commission, en tant qu'organisme de réglementation intégrée, lorsque le régime coopératif sera mis en œuvre. Elle se traduira ultimement par le transfert de 37 employés et des revenus liés à la réglementation des valeurs mobilières au nouvel organisme de réglementation des marchés de capitaux. L'objectif consiste à créer une capacité de services complets pour cet organisme à Saint John.

Nous avons grandement contribué à la conception et à l'établissement de ce nouveau régime réglementaire pour les valeurs mobilières. Nous entendons continuer à jouer un rôle de premier plan afin de nous assurer que la nouvelle structure tient compte des besoins et des particularités des marchés financiers du Nouveau-Brunswick et d'autres marchés canadiens de taille semblable à la nôtre. Notre objectif ultime est de garantir à long terme la réglementation efficace du secteur des valeurs mobilières de la province dans le contexte du nouveau régime et la protection continue des investisseurs néo-brunswickois.

Les administrations participantes examinent actuellement l'échéancier associé au lancement du régime coopératif. Les incertitudes à cet égard posent des défis à la planification organisationnelle de la FCNB, mais nous continuons de préparer cette transition et nous avons affecté d'importantes ressources à la réalisation de ce projet.

Relations gouvernementales

La Commission relève directement du ministère des Finances. Comme pour tous les rapports fondés sur des liens hiérarchiques, nous devons nous employer à faire comprendre notre mandat législatif et le rôle que nous jouons pour assurer l'intégrité des services financiers et protéger le consommateur, sans pour autant renoncer à notre indépendance. Le processus d'examen de notre stratégie et de notre plan d'activités a mis en lumière l'efficacité des relations de travail avec le ministère et ses représentants dans un certain nombre d'initiatives législatives et réglementaires importantes visant à poursuivre la modernisation de nos cadres réglementaires, à accroître l'efficacité opérationnelle et administrative, et à mieux protéger les consommateurs.

NOTRE VISION ET NOS VALEURS

Chaque année, pendant la période où nous faisons l'examen de notre stratégie et du plan d'activités qui l'accompagne, nous prenons le temps de réfléchir à la vision et aux valeurs qui ont guidé notre organisation au cours des dernières années afin de nous assurer qu'elles continuent à refléter les valeurs fondamentales qui devraient sous-tendre nos actions. Cette année, encore une fois, nous avons confirmé que la vision et les valeurs suivantes demeurent au cœur de la réalisation de notre mandat.

Notre vision

- Pour la province : des marchés financiers dignes de confiance et dynamiques, au service de consommateurs bien informés.
- Pour la Commission : un organisme de réglementation de premier ordre dans les secteurs des services financiers et des services aux consommateurs, visant l'excellence dans le domaine de la protection et de l'éducation du consommateur.

Nos valeurs

- Leadership : nous souscrivons à des pratiques exemplaires et à des normes rigoureuses de manière à atteindre l'excellence sur le plan réglementaire et organisationnel.
- Intégrité : nous faisons preuve d'équité, de transparence et de sens éthique, et nous sommes responsables de nos actes.
- Réceptivité : nous fournissons en temps utile des services proactifs et efficaces; nous sommes à l'écoute pour comprendre les besoins de nos interlocuteurs et de nos employés, et pour y répondre.
- Engagement : nous investissons dans notre personnel en encourageant l'innovation et en renforçant ses compétences et ses capacités de leadership.

**NOTRE
VISION**

Pour la province

Des marchés financiers dignes de confiance et dynamiques, et des consommateurs avertis

Pour l'organisme

Être un leader parmi les organismes de réglementation des services financiers et des services aux consommateurs pour la promotion de l'excellence dans les programmes de protection et d'éducation des consommateurs

Leadership
Intégrité
Réceptivité
Engagement

NOS VALEURS

NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

Le processus de recherche, de collecte de données et d'analyse décrit ci-dessus et destiné à éclairer l'examen annuel de notre stratégie triennale évolutive a confirmé que les possibilités et les défis cernés au cours des deux exercices précédents demeurent pertinents à court terme. Le processus a souligné la nécessité de se tenir au fait des innovations technologiques et de renforcer nos capacités techniques dans l'utilisation de ces technologies. En outre, le processus a mis en évidence le fait que les risques liés à la cybersécurité continueront de croître et exigeront probablement l'adoption de mesures additionnelles pour les entreprises et les particuliers qui conservent des données sensibles. Notre plan d'activités traite de la manière dont nous nous préparons à l'interne pour être prêts à relever ces défis de façon préventive.

La représentation graphique qui suit illustre les trois priorités stratégiques qui continueront de guider notre organisation dans son mandat jusqu'en 2021 :

Consolider notre capacité de réglementation

Être un organisme de réglementation efficace, indépendant, autofinancé et soucieux de l'excellence.

Améliorer notre efficacité opérationnelle

Mettre en oeuvre les structures et processus organisationnels les plus efficaces.

Réglementer et informer pour mieux servir le public

Offrir des programmes de réglementation et d'éducation novateurs pour protéger le public.

NOTRE PLAN D'ACTIVITÉS

Survol

Nous ne cessons d'examiner nos activités essentielles de réglementation, d'éducation et de protection en fonction de notre orientation stratégique afin de déterminer la manière de faire meilleur usage de nos ressources pour changer réellement les choses au Nouveau-Brunswick. Dans le cadre de notre processus de planification des activités, nous évaluons non seulement les répercussions sur les ressources, mais aussi :

- les conséquences qu'un enjeu stratégique clé peut avoir sur notre mandat;
- le caractère immédiat d'un enjeu stratégique clé et les mesures requises pour y répondre;
- notre capacité à aborder un enjeu stratégique clé en faisant preuve de leadership;
- la façon dont nos partenaires stratégiques peuvent nous aider à faire face à un enjeu stratégique clé.

Même si l'entrée en scène d'un régime coopératif de réglementation des valeurs mobilières aura une incidence sur notre champ d'action réglementaire, notre mandat de réglementer des secteurs d'activité importants, notamment les courtiers en hypothèques, les prêteurs sur salaire, l'immobilier, les assurances, les régimes de retraite, les *credit unions*, les sociétés de prêt et de fiducie ainsi que les coopératives, s'applique toujours. Il en sera de même pour notre mandat en matière d'éducation et de protection du consommateur du Nouveau-Brunswick. Nous croyons que notre parcours à titre d'organisme de réglementation indépendant, autofinancé et novateur nous aidera à nous adapter et à relever les défis qui nous attendent.

Notre plan d'activités pour la période 2020-2021 porte sur la façon dont nous entendons appuyer notre orientation stratégique générale et relever les défis décrits dans le présent document. Au cours de la prochaine année, nous avons l'intention :

- de mettre en œuvre un cadre de surveillance pour pouvoir gérer efficacement et surveiller le contrôle prudentiel du régime de réglementation des credit unions de notre province;
- de mettre à jour les processus de travail dans le domaine de la conformité afin de s'adapter au nouveau cadre législatif et réglementaire des associations coopératives;
- de terminer le travail d'actualisation du cadre législatif dans tous les secteurs réglementés, y compris la recherche sur une loi sur la protection des consommateurs;
- sous réserve de la sanction de la loi, de mettre en œuvre l'infrastructure nécessaire à l'exécution d'un programme de gestion des biens non réclamés;
- de poursuivre les progrès importants réalisés en vue de moderniser notre plateforme technologique pour les secteurs réglementés et notre organisation;
- d'étendre notre champ de compétences, particulièrement dans les domaines des innovations technologiques financières et de la cybersécurité;
- de réaliser des progrès en vue d'assurer la stabilité financière de l'organisme, en modernisant, entre autres, la structure des revenus pour en assurer l'autofinancement.

Initiatives, programmes et indicateurs de rendement

Le plan d'activités suivant a été mis à jour de façon à inclure :

- les initiatives et programmes pluriannuels en cours;
- les initiatives et les programmes, nouveaux ou mis à jour, qui nous aideront à mener l'examen annuel de notre stratégie, en accordant un accent particulier aux nouvelles possibilités et aux nouveaux défis auxquels nous faisons face.

Le tableau contient également les indicateurs que nous utiliserons pour mesurer notre rendement par rapport à notre plan d'activités. La prochaine étape du processus est l'élaboration d'un plan de travail annuel détaillé pour le personnel de la FCNB qui débutera en janvier, à temps pour le début de l'exercice financier en avril.

Priorité	Objectif	Initiative ou programme	Échéancier prévu	Indicateur de réussite
Renforcer notre capacité réglementaire	Exceller en tant qu'organisme de réglementation efficace, indépendant et autofinancé	Moderniser notre cadre de réglementation afin d'inclure une mise à jour des pouvoirs d'enquête, de conformité, de réglementation et d'application de la loi pour l'ensemble des secteurs de réglementation.	Pluriannuel, d'ici mars 2021	Une plateforme réglementaire uniforme pour tous les secteurs de réglementation, y compris l'établissement de règles
		Mettre en œuvre un cadre législatif et réglementaire restructuré pour les credit unions.	D'ici mars 2021	Supervision prudentielle efficace des credit unions
		Mettre en œuvre un cadre législatif et réglementaire mis à jour pour la Loi sur les associations coopératives.	D'ici mars 2021	Processus efficaces en matière de conformité pour les associations coopératives
		Sous réserve de l'adoption d'une loi sur la gestion des biens non réclamés, mettre en place l'infrastructure nécessaire à ce régime.	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Tous les éléments de l'infrastructure en place pour recevoir les premières demandes
		Élaborer des propositions législatives pour une nouvelle loi sur la protection du consommateur.	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Proposition soumise au gouvernement pour approbation
		Élaborer des propositions législatives pour une nouvelle loi sur les assurances.	Pluriannuel, d'ici mars 2021	Proposition soumise au gouvernement pour approbation
		Instaurer de nouvelles règles applicables aux droits perçus et un modèle organisationnel sans incidence sur l'autonomie financière de l'organisme.	Pluriannuel, d'ici mars 2022+	De nouvelles règles et de nouveaux modèles de redevances
		Élaborer des propositions législatives ou réglementaires en réponse aux besoins cernés dans les secteurs réglementés.	Pluriannuel, d'ici mars 2022+	Proposition soumise au gouvernement pour approbation
Accroître notre efficacité opérationnelle	Mettre en œuvre des processus de travail et une structure organisationnelle efficaces	Maintenir une solide position organisationnelle en matière de cybersécurité.	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Conformité avec les standards de certification établis par CyberNB pour les sociétés de la couronne
		Poursuivre la formation et le perfectionnement professionnel du personnel et la planification de la relève.	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Du personnel compétent et bien préparé et mise à jour du plan de relève
		Mettre en œuvre les systèmes électroniques de délivrance de licences et permis pour tous les secteurs réglementés	Pluriannuel, d'ici mars 2021+	Des systèmes électroniques de délivrance de licences et permis entièrement fonctionnels
		Donner suite aux recommandations présentées par le groupe de travail sur les enjeux émergents, y compris l'élargissement des compétences dans les domaines des technologies financières et de la cybersécurité	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Des mesures appropriées sont appliquées en réponse aux enjeux
		Améliorer les processus de prestation internes et externes	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Efficacités et normes opérationnelles en place
		Améliorer le modèle d'arbitrage pour les questions de réglementation	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Proposition soumise au gouvernement pour approbation
Assurer la prestation de services éducatifs et réglementaires de qualité	Proposer des programmes novateurs en matière de réglementation ainsi que des programmes d'éducation et de protection du public	Mettre à jour les stratégies de conformité à la réglementation	Pluriannuel, d'ici mars 2021	Des examens de conformité sont menés dans tous les secteurs réglementés conformément aux stratégies mises à jour
		Formuler des recommandations et réaliser des activités pour contrer l'exploitation financière des personnes âgées.	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Des recommandations conformes à notre mandat sont en cours de mise en œuvre, d'autres sont présentées au gouvernement
		Faire avancer une initiative multipartite pour aborder l'alphabétisation financière.	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Sensibilisation accrue au problème et plus grande portée du matériel sur l'alphabétisation financière selon les résultats des sondages
		Mettre à jour les programmes d'éducation en matière de prévention à l'intention des consommateurs afin de passer de la diffusion d'information et de connaissances à des changements dans le comportement des consommateurs.	Pluriannuel, d'ici mars 2022	Protection accrue des consommateurs par un changement avéré du comportement du public en matière de consommation, selon les résultats de sondages

Rapport annuel

Le rapport annuel présente les progrès réalisés à la lumière de notre plan stratégique, ainsi que les faits saillants de notre performance en fonction de l'exécution de notre mandat. Accompagné des états financiers vérifiés, il doit être remis au ministre au plus tard le 30 septembre de chaque année.

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



Budget

Survol

Nous remplissons un mandat qui nous est prescrit par la loi à l'égard de chaque secteur que nous réglementons. 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 du secteur, les autres organismes de réglementation et le gouvernement provincial.

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

Sources de recettes

Nos recettes proviennent des cotisations annuelles et des droits réglementaires versés par les secteurs que nous réglementons plutôt que par les contribuables. Ce modèle d'autofinancement est un élément clé de l'indépendance d'un organisme de réglementation. La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* confère à la Commission le pouvoir d'établir ses propres barèmes de droits et les cotisations. Environ 78 % des recettes prévues au budget sont associées au secteur des valeurs mobilières. Celui-ci a permis à la Commission d'afficher un excédent de 6 à 9 millions de dollars par année. Cet excédent est transféré aux revenus consolidés de la province.

Défis financiers

La participation du Nouveau-Brunswick au régime coopératif en matière de réglementation des marchés des capitaux (régime coopératif) transférera la responsabilité de la réglementation des valeurs mobilières de la FCNB au nouveau régime. Elle nécessitera également la mutation d'employés de la FCNB à la nouvelle autorité de réglementation. Les recettes de la FCNB seront grandement touchées, car la FCNB ne percevra plus les droits du secteur des valeurs mobilières qui représentent près de 78 % de ses recettes. La Commission ne sera donc plus en mesure de verser un excédent au fonds consolidé lorsque le régime coopératif sera opérationnel.

La perte des recettes tirées des valeurs mobilières (et l'élimination des dépenses connexes) nous placera en position déficitaire, surtout en raison du fait que ces recettes permettaient le financement des initiatives de protection des consommateurs dans tous les secteurs que nous réglementons. Les barèmes de droits dans bon nombre des secteurs réglementés n'ont pas été rajustés depuis de nombreuses années et ne sont généralement pas comparables aux droits

que perçoivent d'autres provinces et territoires pour des activités semblables. Nous avons établi de nouveaux barèmes et continuerons de travailler avec le gouvernement en vue d'abroger les règlements existants qui ne répondent plus aux besoins, de sorte que nous puissions appliquer ces barèmes. De plus, depuis le transfert du système des caisses populaires sous le régime fédéral, la Commission, avec l'accord du gouvernement, a subventionné les cotisations des *credit unions* à hauteur d'environ 60 %, ce qui a été fait dans le but d'amortir l'incidence financière sur le réseau des *credit unions* du Nouveau-Brunswick. Le nouveau cadre de réglementation des *credit unions* qui entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2020 fera en sorte de réduire les coûts liés aux activités de réglementation et permettra à la Commission de mettre fin aux subventions versées à ce secteur à la fin de l'exercice en cours.

Bien que le processus visant à apporter les changements susmentionnés ait commencé, la transition vers un modèle de réglementation entièrement fondé sur le recouvrement intégral des coûts dans l'ensemble de nos secteurs réglementés s'étendra sur quelques années et nécessitera des discussions continues avec les instances gouvernementales. Nous étudions un certain nombre de solutions pour compenser cette perte éventuelle de recettes, notamment des efficacités opérationnelles et de nouvelles sources de recettes dans des secteurs potentiels de réglementation ou de prestation de services. De plus, nous avons constitué une réserve de transition pour subvenir à nos besoins pendant cette période. Ainsi, nous n'avons pas l'intention de demander un budget transitoire au gouvernement. Cela a permis de libérer le montant de 45,8 millions de dollars versé par le gouvernement fédéral pour le mettre à la disposition du fonds consolidé. De plus, une fois que la Commission aura déterminé que nous sommes financièrement stables, nous avons l'intention de virer au fonds consolidé le solde de la réserve de transition.

Structure de coûts

Environ 70 % de nos dépenses totales se rapportent aux coûts liés au personnel, aux membres de la Commission et aux membres du Tribunal. D'autres éléments budgétaires se rapportent à la réalisation des objectifs et des initiatives. Des faits nouveaux dans les secteurs réglementés, ou de nouveaux secteurs qui pourraient le devenir, ont une incidence sur notre budget. Il s'agit notamment du nouveau cadre réglementaire des *credit unions*, dont la Commission assumera la responsabilité à titre d'organisme de réglementation de première ligne à compter du 1^{er} janvier 2020; du travail d'actualisation de nos systèmes informatiques qui se traduira par l'amélioration de l'efficacité des activités de réglementation, tant pour la FCNB que pour les secteurs réglementés; de l'importance accrue accordée à l'élargissement de nos compétences clés, notamment dans les domaines des technologies financières et de la cybersécurité; de la mise en œuvre éventuelle d'un programme de gestion des biens non réclamés en 2021.

Les prévisions budgétaires pour les trois exercices financiers se terminant les 31 mars 2021, 2022 et 2023 comprennent les recettes et les dépenses de toute l'organisation, et sont fondées sur l'hypothèse que le régime coopératif de réglementation des marchés des capitaux ne sera pas encore opérationnel. Toute mise en œuvre précoce aurait une incidence sur les prévisions budgétaires.

Le tableau ci-dessous contient un budget sommaire des recettes et des dépenses prévues de la Commission pour les trois exercices financiers qui se termineront les 31 mars 2021, 2022 et 2023. Le budget des recettes a été établi en fonction de l'activité prévue du marché et des tendances récentes, tandis que les prévisions de dépenses ont été établies de manière à permettre à la Commission de remplir les exigences de son plan d'activités.

Comme nous l'avons déjà mentionné, plusieurs facteurs externes entrent en ligne de compte, à l'instar d'autres facteurs qui n'ont pas encore été entièrement déterminés. Cet aspect présente un défi particulier quant à l'exactitude de nos prévisions budgétaires. À mesure que la situation se précisera, nous ferons les rajustements qui s'imposent. Dans ce contexte, nous élaborons notre budget en tenant compte des meilleurs renseignements disponibles à ce moment.

	Exercice 2020-2021	Exercice 2021-2022	Exercice 2022-2023
Sources de recettes			
Valeurs mobilières	16 784 599 \$	17 072 050 \$	17 358 350 \$
Services à la consommation	475 000	484 200	493 500
Pensions	256 500	256 500	256 500
Assurances	3 462 711	3 487 445	3 501 166
Institutions financières	1 109 193	991 813	833 818
Biens non réclamés	-	-	344 360
Autres sources de recettes	476 137	457 060	449 000
Total des recettes	22 564 140	22 749 068	23 236 694
Sources de dépenses			
Membres de la Commission	423 650	423 980	424 370
Salaire et avantages sociaux du personnel de la Commission	10 351 860	10 627 032	10 541 359
Frais généraux et administratifs	3 592 865	3 628 622	3 551 176
Total des dépenses de la Commission	14 368 375	14 679 633	14 516 905
Membres du Tribunal	271 403	295 087	295 366
Salaire et avantages sociaux du personnel du Tribunal	215 518	224 976	232 465
Frais généraux et administratifs du Tribunal	210 960	236 147	240 172
Total des dépenses du Tribunal	697 881	756 210	768 003
Total des dépenses	15 066 256	15 435 844	15 284 908
Bénéfice net	7 497 884 \$	7 313 224 \$	7 951 786 \$

