



Stratégie et plan d'activités

2021-2022



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS

Survol de la Commission

Rôle et mandat

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la Commission) est l'organisme de réglementation intégré des services financiers et de consommation du Nouveau-Brunswick. 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](#).

Notre mandat législatif en vertu de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* est de fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en renforçant la confiance du public à l'égard des secteurs réglementés; nous nous efforçons aussi de favoriser la compréhension des activités réglementées par la prestation de programmes éducatifs.

Avec des bureaux à Fredericton et à Saint John, la Commission est responsable de l'administration et de l'application des lois provinciales suivantes :

- *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 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*

En plus de veiller à l'application de la législation susmentionnée, la Commission a été invitée à mettre en œuvre un programme pour les biens non réclamés axé sur les besoins des organisations commerciales et des consommateurs de la province. Le programme offrira aux consommateurs un mécanisme leur permettant de récupérer les biens qu'ils auraient pu oublier de réclamer. Il ne vise que les biens immatériels non réclamés, comme les montants à payer en vertu de polices d'assurance, les chèques de paie non encaissés, les dépôts pour les services publics, les comptes de caisse populaire inactifs et les dépôts de services non utilisés, pour n'en nommer que quelques-uns. La proclamation de la *Loi sur les biens non réclamés* est prévue en 2021 à la suite d'un vaste processus de consultation publique sur les règles nécessaires à l'établissement du programme.

De même, la *Loi sur les régimes de pension agréés collectifs* (RPAC) a reçu la sanction royale le 20 décembre 2017 et sera promulguée à l'achèvement des règlements connexes. Une fois en vigueur, cette nouvelle législation offrira aux employés des petites et moyennes entreprises (PME) et aux travailleurs indépendants du Nouveau-Brunswick une nouvelle option de planification de la retraite. Un RPAC est un type de régime de revenu différé conçu pour assurer un revenu de retraite aux employés de PME et aux travailleurs autonomes qui n'ont pas accès à un régime de retraite dans leur milieu de travail. Une

fois le régime en place, le Nouveau-Brunswick signera un accord avec le gouvernement fédéral, comme l'ont fait plusieurs autres provinces, en vertu duquel la responsabilité de la surveillance réglementaire du régime sera confiée au Bureau fédéral du surintendant des institutions financières.

Profil et structure organisationnelle de la Commission

Le conseil d'administration actuel est composé d'un président et de huit membres indépendants. Le président et les membres de la Commission sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil pour un mandat maximum de cinq ans, qui peut être renouvelé. Bien qu'ils puissent être nommés pour un second mandat, la durée cumulative des mandats d'un membre ne peut dépasser dix ans.

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 sa stratégie et ses opérations, et établir les règles qui encadrent les secteurs sous sa gouverne. En raison de la complexité technique de son mandat, des compétences spécialisées dans les domaines concernés sont essentielles. Les membres de la Commission doivent également avoir une réputation d'intégrité pour conserver la confiance du public dans la Commission, et ils doivent être exempts de tout conflit d'intérêts.

La Commission dispose d'un effectif de plus de 90 personnes réparties dans deux bureaux. Nous reconnaissons que notre personnel grandement spécialisé constitue notre ressource la plus précieuse. Notre organisation regroupe des compétences essentielles, facilite la collaboration entre les divisions grâce à un modèle intégré et exploite la puissance des technologies de l'information. Nos activités sont regroupées sous quatre grands volets :

- Activités de réglementation (octroi des licences et permis, inscription, conformité, élaboration des politiques réglementaires et opérationnelles)
- Élaboration d'un programme des biens non réclamés (élaboration des politiques réglementaires et opérationnelles, conformité)
- Infotechnologie et informatique de la réglementation (développement des systèmes de réglementation, gestion des données et des dossiers, cybersécurité)
- Services juridiques, d'éducation et de soutien en matière de réglementation (services juridiques, services éducatifs et de communication, ressources humaines, secrétariat général, application de la loi, planification stratégique, finances, comptabilité, gestion des installations et approvisionnement)

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 et six membres.

Au cours de l'exercice 2020-2021, la Commission a fait appel à un expert-conseil en gouvernance pour examiner la structure de gouvernance de l'organisation. Cet examen vise à déterminer les meilleures pratiques tout en tenant compte de la nature, de la portée et de la complexité de notre mandat en tant qu'organisme de réglementation des services financiers et des services aux consommateurs dans notre province, de notre profil de risque et de la nécessité d'avoir une structure administrative viable pour une organisation de notre taille. Nous prévoyons que l'expert-conseil nous présentera ses constatations et ses recommandations au cours de l'exercice 2021-2022.

Vision et valeurs

Chaque année, pendant la période où nous examinons notre stratégie et le 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 de l'année afin de nous assurer qu'elles continuent à refléter les valeurs qui devraient sous-tendre nos actions. Depuis la création de la Commission en 2013, nous avons été guidés par la vision suivante :

- 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 à la consommation, qui vise l'excellence dans le domaine de la protection et de l'éducation du consommateur.

Ainsi que ces 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.

Depuis sa création il y a sept ans, la Commission a constaté un élargissement substantiel de sa sphère de compétence, comme la récente prise en charge de la réglementation de première ligne des caisses populaires et l'établissement d'un programme de réglementation des biens non réclamés, et elle a connu de profonds changements dans l'environnement dans lequel elle opère. Par ailleurs, un nouveau chef de la direction a pris la barre de l'organisation en janvier 2020. Pour toutes ces raisons, le moment nous semblait propice à une réflexion sur notre vision et nos valeurs fondamentales afin de déterminer s'il y avait lieu de rectifier le tir compte tenu de l'état actuel de notre organisation et de notre environnement. Toutefois, cet exercice de réflexion sur la pertinence de notre vision, de nos valeurs et de notre image de marque a été remis à l'année prochaine, car la Commission procède actuellement à une analyse détaillée de ses



pratiques de gouvernance tout en s'efforçant de gérer efficacement les répercussions de la pandémie. Dans l'intervalle, nous continuerons à être guidés par la vision actuelle qui reste très pertinente en ces temps sans précédent.

Stratégie, plan d'activités et production de rapports

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 et ensuite présentés au ministre 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 pour répondre aux exigences de l'article 24 de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* et de l'article 4 de la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue*.

La responsabilité ultime d'établir l'orientation stratégique de la Commission revient aux membres qui agissent collectivement en tant que conseil d'administration. Cette orientation reflète leurs attentes quant à la manière dont l'organisation remplit les multiples mandats qui lui sont conférés par les lois qu'elle est chargée d'appliquer et de faire respecter.

Comme les principes de notre vision actuelle restent pertinents pendant la pandémie, nous nous sommes penchés cette année sur : 1) la préparation liée à la pandémie; 2) les initiatives importantes et les programmes en cours qui restent essentiels pour réaliser pleinement notre mandat; 3) les initiatives futures qui soutiendront notre priorité d'excellence en matière de réglementation.

La Commission rendra compte de ses progrès par rapport à la stratégie et au plan d'activités dans son rapport annuel, qui présentera les points saillants de sa performance organisationnelle dans la réalisation de son mandat. Ce rapport ainsi que les états financiers audités doivent être remis au ministre au plus tard le 30 septembre de chaque année.

Par ailleurs, la Commission est généralement convoquée devant le Comité permanent des comptes publics de l'Assemblée législative pour répondre aux questions sur les activités décrites dans son rapport annuel. Elle est alors représentée par le président et le chef de la direction.

Harmonisation des priorités et objectifs de la Commission et des objectifs des politiques générales du gouvernement

La *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue* a été mise en œuvre en 2014 pour assurer l'harmonisation des priorités et objectifs des sociétés de la Couronne et du gouvernement. La législation précise les relations du gouvernement provincial avec les sociétés de la Couronne et définit le cadre législatif pour la surveillance gouvernementale de la performance de ces sociétés. En vertu de cette législation, le ministre responsable de la Commission doit lui fournir chaque année une lettre de mandat qui définit son orientation stratégique et organisationnelle, les attentes en matière de performance et toute autre information que le ministre juge utile. La lettre de mandat est destinée à guider la Commission dans l'élaboration de son plan d'activités et, en fin de compte, à aider le gouvernement à atteindre ses objectifs.

Pour l'exercice 2021-2022, la lettre de mandat prévoit que la Commission doit :

Initiatives pour l'élaboration de politiques réglementaires	Poursuivre le projet législatif pour une nouvelle loi sur les assurances.
	Appliquer les nouvelles règles sur les droits pour les secteurs réglementés.
	Mettre au point les règles et poser les bases du régime de gestion des biens non réclamés.
	Mettre en œuvre le règlement sur les régimes de pension agréés collectifs.
	Poursuivre les recherches sur l'élaboration d'une nouvelle loi pour la protection du consommateur.
	Élaborer un projet législatif pour la protection des désignations professionnelles dans le milieu financier.
	Soutenir les efforts du gouvernement pour améliorer le modèle d'arbitrage réglementaire des secteurs administrés par la Commission.
Initiatives pour contrer l'exploitation des personnes âgées et relever la littératie financière	Poursuivre les initiatives visant à lutter contre l'exploitation financière des personnes âgées et à améliorer les connaissances financières des Néo-Brunswickois.
Mandat salarial	Suivre les directives du mandat salarial données à la Commission.
Agences, conseils et commissions	Participer à un examen des mandats des agences, conseils et commissions et soutenir la mise en œuvre des améliorations proposées, le cas échéant.
Plans opérationnels pendant la pandémie de la COVID-19 (s'il y a lieu)	Maintenir un plan opérationnel de santé et de sécurité qui tient compte de la COVID-19 et un plan actualisé de continuité des activités en cas de pandémie.
Plan annuel	Préparer le plan d'activités 2021-2022 de la Commission en respectant les exigences prévues dans la <i>Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs</i> et la <i>Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue</i> , le remettre au ministre au plus tard le 15 mars 2021 pour approbation et le publier sur le site Web de la Commission au plus tard le 30 juin 2021.
Rapport annuel	Préparer le rapport annuel 2020-2021 de la Commission en respectant les exigences prévues dans la <i>Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs</i> et la <i>Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue</i> , ainsi qu'une mise à jour de l'état des recommandations du vérificateur général fournies à la Commission au cours des cinq dernières années, et déposer ces documents au ministre au plus tard le 30 septembre 2021 et les déposer auprès du greffier de l'Assemblée législative dans les délais prévus

La Commission a également conclu un [protocole d'entente](#) de trois ans avec le ministère des Finances qui est entré en vigueur le 31 janvier 2020. Ce protocole fournit un cadre permettant de renforcer la capacité des parties à atteindre leurs objectifs législatifs et politiques respectifs de manière efficace et dans un esprit de collaboration. Le protocole délimite la relation entre les parties, définit les rôles et les responsabilités de chacune et garantit une divulgation complète et exhaustive des informations.

Un environnement en évolution

L'incidence de la pandémie de la COVID-19 et les nouveaux enjeux

Introduction

La pandémie de la COVID-19 a bouleversé l'économie, apportant à la fois des changements et des défis. Les entreprises se sont adaptées pour continuer à fournir des services tout en assurant la sécurité de leurs employés et de leur clientèle. Parallèlement, les consommateurs ont également modifié leurs comportements dans leur façon de travailler, de faire des achats et de se divertir.

S'il est vrai que la pandémie a transformé le monde des affaires, des experts affirment que certains changements sont éphémères et que les consommateurs reprendront leurs anciennes habitudes d'achat une fois la crise passée. D'autres estiment que les changements sont permanents. Par exemple, de nombreuses entreprises ont renforcé leurs opérations de commerce électronique et ont trouvé de nouveaux moyens technologiques pour améliorer leurs opérations commerciales.

Toute cette incertitude sociétale pousse les décideurs des secteurs réglementés à agir de manière décisive pour le bien-être de leur personnel et de leurs familles, pour la résilience de leurs organisations et pour la viabilité de leurs entreprises.

Cybersécurité

La gestion proactive du cyberrisque est essentielle à la stabilité des acteurs du marché, à l'intégrité du marché et à la protection des consommateurs et des investisseurs. En vertu de la loi, les acteurs des secteurs réglementés sont tenus de conserver leurs livres, registres et documents dans un endroit sûr et sous une forme durable et ils doivent prendre des précautions pour préserver l'intégrité de leurs registres. Même avant la pandémie, ils étaient confrontés à un risque accru avec l'accroissement des transactions et du stockage de données par voie électronique. De ce fait, le [Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires](#) reconnaît que la manière dont les courtiers et les clients interagissent par le biais des options de commerce électronique augmente non seulement les risques pour les consommateurs, mais pourrait également faciliter les activités frauduleuses.

La montée en flèche du télétravail en raison de la pandémie a exacerbé le risque cybernétique. De nombreux Néo-Brunswickois, y compris les membres de nos secteurs réglementés, continuent d'accéder à des informations professionnelles par le biais de réseaux privés virtuels (RPV) et de solutions infonuagiques sur leurs appareils personnels et les réseaux Wi-Fi domestiques. Selon le [Centre canadien pour la cybersécurité](#), les pirates informatiques tentent de plus en plus d'exploiter les dispositifs des personnes travaillant à domicile ainsi que les plateformes de vidéoconférence qui permettraient le cyberespionnage.

La Commission a communiqué aux gens concernés les normes de meilleures pratiques pour la gestion des risques en matière de cybersécurité dans leur secteur d'activité. Cette information comprend les premières mesures que peuvent prendre les organismes des

secteurs réglementés pour préserver l'intégrité et la sécurité de leurs systèmes et de leurs données. Plus que jamais, les secteurs réglementés doivent rester vigilants. La Commission entend suivre la situation de près et continuer à fournir des informations sur la gestion des risques de cybersécurité aux gens de ces secteurs.

Fraudes visant les consommateurs

Les fraudeurs ont également trouvé des façons de tirer profit de la crise. De mars à la fin septembre, près de 4 000 Canadiens ont déclaré [avoir perdu 6,2 millions de dollars](#) à cause d'une fraude liée à la COVID-19. Selon des données récentes de [Statistique Canada](#), 42 % des Canadiens ont déclaré avoir été victimes d'au moins un incident de sécurité en ligne (hameçonnage, logiciels malveillants, cyberfraude, attaques de piratage, etc.) depuis le début de la pandémie en mars.

Pendant la pandémie, nous avons redoublé d'efforts pour sensibiliser les consommateurs de produits financiers en formant un groupe de travail interne de communication de messages de prévention de la fraude afin de surveiller les escroqueries liées à la COVID-19 et transmettre des alertes aux Néo-Brunswickois. Une multitude de ressources liées à la fraude COVID-19 ont été mises à disposition du public par le biais de notre site Web, de plateformes de médias sociaux, et de campagnes radio et télévisées. Alors que le Canada connaît sa deuxième vague de cas de la COVID-19, nous devons rester vigilants. Nous continuerons à déployer des efforts pour aider les consommateurs de produits financiers au Nouveau-Brunswick à se protéger.

Numérisation et diversification des opérations

Les épisodes de confinement dus à la COVID-19 ont accéléré le besoin croissant de trouver des solutions opérationnelles numériques et virtuelles. Avant la pandémie, les gens des secteurs réglementés organisaient souvent des réunions en personne avec leurs clients pour finaliser les documents, signer les contrats et présenter les biens immobiliers aux acheteurs potentiels. Les sociétés et les entreprises sont désormais contraintes d'adopter des pratiques commerciales de plus en plus virtuelles pour protéger leur personnel, leurs clients et le grand public. [Des données récentes](#) indiquent que les consommateurs et les entreprises ont pris le virage technologique à un rythme sans précédent, en intégrant en l'espace de huit semaines des changements qui leur auraient normalement pris cinq ans. Cette tendance a incité le Bureau d'assurance du Canada, par exemple, à demander une mise à jour des lois relatives aux véhicules automobiles afin que davantage de provinces permettent aux automobilistes d'obtenir leur preuve d'assurance sous forme numérique. Actuellement, les automobilistes de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve-et-Labrador peuvent recevoir leur preuve d'assurance par voie numérique; l'Alberta permet aux consommateurs de choisir de recevoir tous les documents d'assurance par voie numérique.

La COVID-19 est également en train de transformer le secteur de l'immobilier selon [l'Association canadienne de l'immeuble](#) et les [Autorités de réglementation du courtage immobilier du Canada](#). Les agents immobiliers ont de plus en plus recours aux visites virtuelles en 3D, aux formulaires Web et aux fournisseurs de services de signatures électroniques; certains utilisent même des outils d'intelligence artificielle pour la saisie de données. Il se peut que certaines de ces solutions soient permanentes.

Pour les [courtiers en hypothèques](#), les pressions concurrentielles ont modifié les modèles d'entreprise par l'intégration des courtiers et des prêteurs et la création de réseaux de courtage nationaux qui tendent à remplacer les petits courtiers régionaux. Les courtiers en hypothèques diversifient leurs services, vendent des produits d'assurance, offrent des services de consolidation de dettes ou proposent un guichet unique en forgeant des partenariats avec d'autres prestataires de services financiers. Les prêts hypothécaires syndiqués et les prêts privés sont d'autres exemples de diversification sectorielle.

La numérisation des processus a également engendré des attentes croissantes chez les consommateurs en ce qui concerne la protection de leurs renseignements personnels. Même avant la pandémie, les consommateurs étaient déjà de plus en plus soucieux de protéger leurs renseignements personnels et exigeaient que la collecte et l'utilisation de leurs renseignements personnels soient faites de manière appropriée.

Évolution des attentes et des comportements des consommateurs

L'évolution démographique est en train de transformer la composition de la clientèle et les préférences des consommateurs. La technologie crée de nouvelles attentes du public qui veut obtenir un service personnalisé et immédiat à un prix abordable. Répondre aux demandes changeantes des consommateurs constitue un défi de taille pour les entreprises du monde entier, surtout depuis le mois de mars, lorsque les consommateurs [sont devenus plus attentifs](#) à la façon dont ils dépensent et économisent leur argent. Les consommateurs ont adopté diverses habitudes de libre-service sans contact et autres outils numériques qu'ils pourraient conserver après la pandémie, ce qui obligera les entreprises à s'adapter.

Par exemple, la pandémie a modifié la manière dont [les membres des caisses populaires](#) utilisent leur argent, passant de méthodes de paiement par contact (puce et espèces) à des options de paiement numérique, comme le téléphone portable, le virement électronique et le paiement Interac en ligne. De mars à mai, leur utilisation des guichets automatiques a diminué de 46 % par rapport à la même période l'année précédente, tandis que l'utilisation des virements électroniques et des paiements Interac en ligne a augmenté respectivement de 50 et 150 % pour la même période. Ainsi, avec le passage aux achats en ligne et à l'utilisation des applications de consommation, l'utilisation des cartes de débit par les membres a diminué de 17 %.

Au début de la pandémie, les assureurs se sont empressés d'accorder des rabais aux consommateurs et de revoir leurs tarifs pour tenir compte du fait que de nombreuses personnes ne conduisaient (et ne conduisent toujours) pas beaucoup en raison du télétravail. Cette décision a depuis incité le Bureau d'assurance du Canada (BAC) à demander à certaines provinces de modifier leurs règles afin d'autoriser les primes «au kilomètre». Un système basé sur l'utilisation qui inclut les primes au kilomètre aurait permis à certains consommateurs d'économiser de l'argent pendant la pandémie en conduisant moins. Actuellement, il n'y a pas de restrictions concernant l'assurance basée sur l'utilisation au Nouveau-Brunswick. En Ontario, en Alberta, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve-et-Labrador, les autorités de réglementation limitent l'assurance basée sur l'utilisation aux rabais et n'autorisent pas l'assurance au kilomètre. Le Bureau d'assurance du Canada souhaiterait que toutes les autorités de réglementation modernisent leur approche de l'assurance basée sur l'utilisation afin de permettre une assurance au

kilomètre, ce qui pourrait entraîner des économies pour certains consommateurs. Toutefois, d'autres consommateurs pourraient voir leurs primes augmenter, car l'assurance basée sur l'utilisation tient compte de plusieurs facteurs en plus de la distance parcourue (freinage brusque, accélération, etc.); tous les aspects doivent donc être étudiés avec soin avant de développer une prise de position.

Sous l'influence de la COVID-19, le marché de l'immobilier est devenu nettement favorable au vendeur. Le prix moyen des maisons dans la province a bondi de 31,4 %, passant de 172 000 dollars en 2019 à 227 000 dollars en octobre 2020. Les situations d'offres concurrentes se multiplient, un phénomène jamais observé auparavant au Nouveau-Brunswick. Une situation d'offres multiples conduit les acheteurs à agir rapidement et se traduit par des offres sans condition et des délais de clôture rapides. Les consommateurs s'exposent à un risque supplémentaire en présentant des offres sans condition de financement, de divulgation ou d'inspection. La Commission mène actuellement des recherches sur ce qui se fait dans les régions où les situations d'offres multiples sont monnaie courante, dans le but de mettre au point des documents d'information pour le public néo-brunswickois.

Conjoncture économique

L'économie canadienne a changé de manière spectaculaire en mars, ce qui a eu un impact sur les activités économiques, y compris celles des secteurs que nous réglementons. Ces entreprises fonctionnaient déjà dans un environnement dynamique en raison de l'évolution des conditions économiques, des changements technologiques en cours et de l'évolution des modèles d'entreprise et des produits du secteur. Le Conseil économique des provinces de l'Atlantique prévoit une baisse de 4,5 % du PIB réel cette année, avec un rebond de 2,8 % en 2021. Bien que le Nouveau-Brunswick ait récupéré environ 78 % des emplois perdus depuis le mois de mars, on s'attend à ce que le taux de chômage termine l'année à 10 % et passe à 8,7 % l'année prochaine.

La faiblesse des taux d'intérêt touche bon nombre des secteurs que nous réglementons. Les taux — les plus bas de l'histoire récente — ont accru le pouvoir d'achat des demandeurs de prêts hypothécaires. Toutefois, la faiblesse des taux d'intérêt suscite quelques inquiétudes. Les acheteurs qui utilisent les économies réalisées pour emprunter davantage risquent de s'endetter plus qu'ils ne peuvent se le permettre. Dans un même temps, les courtiers en hypothèques et les caisses populaires pourraient voir un plus grand nombre de propriétaires de maison vouloir refinancer leurs prêts hypothécaires existants en faveur de taux moins élevés. On s'attend également à ce que les arriérés de paiement des prêts hypothécaires augmentent une fois que les programmes de report de paiement prendront fin. D'ici le second semestre 2021, les arriérés hypothécaires pourraient doubler par rapport à la crise financière de 2008 ([Better Dwelling](#)). La faiblesse des taux d'intérêt obligera également les compagnies d'assurance et les fonds de pension à s'adapter.

La pandémie a plongé le monde de l'investissement dans la tourmente comme lors des précédentes pandémies. Afin de préserver la confiance des investisseurs dans les marchés de capitaux canadiens, les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières

(OCRCVM) ont publié en avril une déclaration commune indiquant qu'ils s'efforçaient de veiller à ce que les marchés continuent de fonctionner de manière équitable et ordonnée par le biais du contrôle et de la surveillance des ventes à découvert et des opérations abusives et manipulatrices.

Comme dans d'autres secteurs, la pandémie a modifié la manière dont les investisseurs interagissent avec leurs conseillers et la manière dont ils envisagent leur avenir financier compte tenu de la volatilité des marchés boursiers. Au Nouveau-Brunswick, seulement 27 % des personnes interrogées lors du sondage ont indiqué qu'elles étaient optimistes quant à la croissance économique et au climat général de l'investissement, ce qui est légèrement supérieur au chiffre national de 23 %.

De nombreuses entreprises et sociétés publiques étudient actuellement les répercussions sur leur rendement opérationnel, leur situation financière, leurs liquidités et leurs perspectives. Pour les émetteurs de valeurs mobilières, cela signifie qu'ils doivent fournir des informations claires aux participants du marché et aux investisseurs sur l'incidence de la COVID-19 sur leurs activités.

Avec l'épuisement de leurs économies et la fin des reports de paiement, un nombre croissant de Canadiens s'inquiètent de leur capacité à payer leurs factures. Selon [TransUnion](#), 28 % des ménages touchés ont dû puiser dans leurs économies pendant la pandémie pour joindre les deux bouts. À la fin du mois d'août, 72 % des ménages touchés craignaient de ne plus pouvoir faire le paiement des factures et des prêts. Même si les intervenants ont demandé un allègement et une remise de la dette, le recouvrement et le remboursement des dettes n'ont pas été entièrement suspendus.

Littératie financière

Des études montrent que les Néo-Brunswickois restent en dessous de la moyenne nationale en ce qui concerne l'amélioration des taux d'alphabétisation. Plus de la moitié des adultes du Nouveau-Brunswick n'ont pas le niveau d'alphabétisation nécessaire pour faire des choix de consommation éclairés. La Commission est un membre fondateur du Réseau d'éducation financière. Ce groupe, composé d'organismes privés, publics et sans but lucratif, de ministères et de personnes intéressées, travaille à améliorer l'accès à une variété d'outils et de ressources d'éducation financière pour les Néo-Brunswickois à toutes les étapes de leur parcours financier. En collaboration avec les intervenants, nous sommes engagés à aider les Néo-Brunswickois à acquérir les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées grâce à nos initiatives éducatives.

Conjoncture démographique

La proportion de la population de plus de 65 ans au Nouveau-Brunswick est la deuxième plus élevée du pays. Les personnes âgées sont souvent la cible de fraudes à l'investissement, car elles sont plus susceptibles d'avoir accumulé des actifs (tels que des économies de retraite ou des biens immobiliers). Elles peuvent également être plus vulnérables que d'autres groupes démographiques en raison de leur dépendance

croissante et de leur confiance accrue envers les autres, une situation exacerbée par la pandémie; elles peuvent également souffrir d'une capacité réduite et elles ont moins de temps pour se remettre d'une perte financière. Par conséquent, comme la population de personnes âgées de la province continue d'augmenter, il est à craindre qu'en l'absence d'un programme de prévention, les incidents de fraude et d'exploitation financière à l'encontre des personnes âgées ne deviennent plus courants. La Commission continuera à travailler avec ses homologues nationaux et internationaux sur des projets législatifs et des initiatives éducatives et de prévention. Nous sommes déterminés à poursuivre notre participation active à ces initiatives afin de contribuer à contrer les effets dévastateurs de cette forme d'exploitation.

Secteurs sous notre gouverne

Services à la consommation

L'année dernière, nous avons indiqué dans notre stratégie et notre plan d'activités de 2020-2021 que le Nouveau-Brunswick était l'un des rares territoires de compétence au Canada à ne pas disposer d'une législation complète en matière de protection des consommateurs. C'est pourquoi nous restons attachés à la poursuite de cet important projet pluriannuel et sommes actuellement en phase de recherche. L'objectif d'une telle loi serait d'établir un cadre juridique pour un marché de consommation équitable, accessible, efficace, durable et responsable. Ce cadre juridique comprendrait des dispositions sur :

- les mesures de protection pour les consommateurs en ce qui a trait à une conduite fautive, trompeuse ou frauduleuse;
- la responsabilité sociale et économique dans le marché de consommation;
- les droits et les recours juridiques des consommateurs;
- la façon d'améliorer la sensibilisation des consommateurs et de leur fournir de l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées en matière de consommation.

Caisses populaires

Au début de l'année en cours, le Nouveau-Brunswick a mis en œuvre une législation moderne qui a rationalisé le cadre de réglementation des caisses populaires sous le régime provincial. Conformément à la législation entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020, la FCNB a assumé les fonctions de surveillance de première ligne du Brunswick Credit Union Stabilization Board Limited, mieux connu sous l'appellation « Risk Management Agency » ou « RMA », et a regroupé le Fonds de stabilisation, auparavant géré par la RMA, et le Fonds d'assurance-dépôts en un seul fonds de protection des dépôts géré par la Société d'assurance-dépôts des caisses populaires du Nouveau-Brunswick (SADCPNB).

La FCNB et la SADCPNB ont mis sur pied un cadre de surveillance pour gérer et assurer efficacement le contrôle prudentiel du réseau des caisses populaires de la province. Nos compétences en matière de réglementation et nos compétences financières nous ont permis de réussir la transition vers ce nouveau modèle et de le mettre en œuvre.

Ces dernières années, les institutions financières de dépôts et les organismes de réglementation ont concentré leur attention sur la gestion des risques de liquidité, de capital et de cybersécurité. Avec la pandémie, les organismes de réglementation concentrent désormais leur attention sur l'importante question de la diminution du capital dans ces institutions. Bien que nous ne nous attendions pas à avoir de la difficulté à respecter les exigences réglementaires en matière de fonds propres d'ici la fin de l'année 2020, les organismes de réglementation du monde entier travaillent actuellement à l'élaboration de politiques de contrôle prudentiel pour gérer adéquatement les effets de la pandémie sur ces fonds. La Commission entend suivre ces efforts en vue d'élaborer des politiques efficaces et ordonnées en matière de surveillance, en s'appuyant sur les meilleures pratiques du secteur. Nous observons également avec intérêt le mouvement vers la consolidation des caisses, comme la possibilité d'une éventuelle fusion récemment annoncée par quatre caisses populaires de l'Île-du-Prince-Édouard. En outre, en réponse à la pandémie, les organismes de réglementation ont revu leurs programmes d'inspection et ont adopté de nouvelles procédures pour mener des inspections à distance plutôt que sur place. Nombre de ces activités se poursuivront à la reprise des inspections sur place, car elles ont permis de rationaliser le processus d'inspection et de réduire les coûts de réglementation pour les caisses.

Valeurs mobilières

En plus de ses propres initiatives et en réaction à la pandémie de la COVID-19, la Commission a participé aux initiatives des ACVM visant à accorder aux acteurs du marché (émetteurs assujettis, personnes inscrites et autres entités réglementées) une dispense par le biais d'ordonnances générales et de dispenses ciblées leur permettant de prolonger le délai pour leurs dépôts réglementaires et pour se conformer à certaines exigences réglementaires. Un certain nombre d'acteurs du marché ont profité de ces dispenses au début de la pandémie de la COVID-19; toutefois, la plupart de ces dispenses ne sont plus en vigueur. La dernière de ces mesures concerne certaines obligations de communication d'informations relatives à l'assemblée générale annuelle, et elle expirera le 31 décembre 2020.

Assurances

La Commission poursuivra son projet de modernisation de la *Loi sur les assurances*, qui n'a pas connu de mise à jour majeure depuis son introduction en 1968. Une loi moderne renforcera la capacité de la Commission à surveiller l'évolution du marché de l'assurance et à protéger les consommateurs tout en permettant aux compagnies d'assurance et aux intermédiaires d'assurance d'innover. La Commission a élaboré des propositions visant à actualiser le cadre réglementaire applicable aux intermédiaires d'assurance et élabore actuellement des propositions concernant d'autres parties de la *Loi* qui traitent de la surveillance des compagnies d'assurance, du droit matériel des différentes catégories d'assurance, des processus d'approbation des tarifs automobiles, et des nouveaux protocoles de diagnostic et de traitement des victimes d'accidents. La Commission procède à des consultations ciblées avec les principales parties prenantes au fur et à mesure de l'avancement du projet et espère soumettre un projet de loi définitif à l'automne 2021.

Une fois ce projet de modernisation achevé, la Division des assurances examinera ses activités pour en assurer la pertinence et l'efficacité. On s'attend également à ce que l'organisation tire profit de la possibilité d'imposer des sanctions administratives pour les violations les plus courantes de la *Loi sur les assurances* et de ses règlements.

Le personnel chargé de la délivrance des licences d'assurance continue à chercher des façons d'améliorer le système d'octroi de licences en ligne et nos processus internes afin de réduire les erreurs de demande courantes et d'accroître l'efficacité et la productivité du personnel. Le personnel chargé de la conformité des assurances a créé et met actuellement à l'essai une matrice basée sur le risque qui servira à déterminer le lieu des futures visites sur place. Un calendrier pour la tenue des visites d'inspection et l'examen des comptes fiduciaires à intervalle régulier est en cours d'établissement; il permettra d'assurer le respect de la *Loi sur les assurances* et de ses règlements.

Pensions

En réponse à la pandémie et aux interruptions des activités des entreprises, divers organismes de réglementation des régimes de retraite au Canada ont annoncé des mesures visant à fournir des conseils ou une aide aux promoteurs et aux administrateurs de régimes de retraite agréés et à protéger les prestations des participants. Pour sa part, la Commission a offert :

- une prolongation du délai fixé pour le dépôt de certains documents;
- une prolongation des délais fixés pour la remise des relevés annuels aux participants;
- des indications concernant la renonciation par la ministre du Revenu national aux cotisations minimales normales aux régimes de retraite à cotisations déterminées pour le reste de l'année 2020;
- des indications sur les valeurs actualisées lorsqu'il y a des raisons de croire que le ratio de transfert ou le ratio de financement de la valeur de résiliation a été réduit de plus de 10 % au total en raison des conditions du marché;
- des indications sur les formulaires nécessitant une signature devant un commissaire à l'assermentation ou un notaire.

En plus de ce qui précède, la Division des pensions a fourni une assistance au ministère des Finances et du Conseil du Trésor dans l'examen des politiques concernant les changements apportés aux règles de financement de la solvabilité du *Règlement général* pris en vertu de la *Loi sur les prestations de pension*. Les modifications qui sont entrées en vigueur le 22 octobre 2020 offrent un allègement de la capitalisation du déficit de solvabilité aux employeurs ayant des régimes de retraite à prestations déterminées tout en cherchant à établir un équilibre entre la sécurité financière des participants au régime et la capacité des promoteurs à investir dans leur entreprise. Une modification a également été apportée pour permettre aux personnes disposant de fonds de revenu viager (FRV) de profiter d'une mesure d'allègement fédérale relative au taux de retrait

minimum des fonds enregistrés de revenu de retraite (FERR). Les modifications exemptent également les régimes de retraite individuels de la *Loi sur les prestations de pension* et de ses règlements d'application, ce qui réduira la charge administrative de plusieurs petites entreprises et sociétés professionnelles.

Les organismes de réglementation des régimes de retraite de tout le Canada se sont réunis tout au long de la pandémie pour tenter d'apporter une réponse coordonnée et harmonisée aux défis liés à la pandémie dans la mesure du possible. Ils ont également rencontré les gens du secteur pour discuter des défis. Au début, l'inquiétude portait sur la chute vertigineuse du cours du marché, mais cette tendance ne s'est pas maintenue. Les efforts portent maintenant sur l'incidence des perturbations liées à la pandémie sur la viabilité des fonds de retraite et les défis auxquels les promoteurs de régimes de retraite pourraient bien être confrontés. Les effets de la pandémie pourraient se faire sentir à long terme dans le secteur des pensions, tout comme le ralentissement économique de 2008-2009 a encore un impact sur les décisions des administrateurs et des promoteurs de régimes.

Régime coopératif en matière de réglementation des marchés des capitaux

Le Nouveau-Brunswick s'est joint au gouvernement fédéral, à la Colombie-Britannique, à la Saskatchewan, à l'Ontario, à l'Île-du-Prince-Édouard, à la Nouvelle-Écosse, au territoire du Yukon, et plus récemment à Terre-Neuve-et-Labrador, pour établir un régime coopératif de réglementation des marchés des capitaux. Les autres provinces et territoires ont été invités à participer à ce régime. La décision de se joindre à cette initiative aura un impact important sur la Commission, en tant qu'organisme de réglementation intégré, lorsque le régime coopératif sera mis en place, car elle entraînera ultimement le transfert de 37 postes et des revenus liés à la réglementation des valeurs mobilières au nouvel organisme. L'objectif consiste à créer une capacité de services complets pour cet organisme à Saint John. Nous avons joué un rôle décisif dans la conception et l'établissement de ce nouveau régime de réglementation des 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.

Cela dit, il existe une incertitude quant au moment où le régime coopératif sera lancé. Le Nouveau-Brunswick avait participé à l'accord de principe modifié en 2014, avec un lancement opérationnel prévu en 2015. La plupart des travaux liés à l'avancement de cette initiative par les autorités de réglementation participantes, dont la Commission, sont interrompus depuis un certain temps en raison d'un calendrier indéterminé. Si cette initiative suscite un intérêt et un engagement renouvelés (de la part des gouvernements concernés), la transition vers le régime coopératif nécessitera probablement plusieurs années.

Orientation stratégique et priorités

Nous élaborons notre stratégie alors que le Canada est confronté à une seconde vague de la COVID-19 et que l'avenir des entreprises reste incertain. Face aux ravages de la pandémie, les organismes de réglementation doivent tenir le doigt sur le pouls de la situation et garder le regard vers un horizon indéterminé.

La Commission a la ferme intention de soutenir les secteurs réglementés et ses intervenants dans leurs efforts pour atténuer les effets de la pandémie sur leurs activités. Notre stratégie vise à reconnaître la situation sans précédent à laquelle nous devons faire face et le besoin de flexibilité dans la manière dont la Commission concrétise sa vision en cette période de changement.

Pour nous aider à établir les priorités de notre travail, nous avons défini deux priorités stratégiques pour l'exercice 2021-2022 :

- 1. Vigilance et réponse à la pandémie
- 2. Excellence en matière de réglementation :
 - grâce à nos compétences spécialisées et à notre approche responsable et transparente;
 - par l'élaboration de politiques stratégiques et souples, adaptées à l'évolution du marché;
 - par l'amélioration continue de nos processus;
 - par la collaboration et le travail d'équipe.

Ces priorités comprennent les domaines de haute importance définis dans la lettre de mandat et constitueront le fondement de notre travail quotidien; ils fourniront des points de référence lorsque viendra le temps de mesurer l'atteinte de nos objectifs et notre performance. Cela ne peut être accompli que par un travail d'équipe efficace et en tirant parti des talents uniques de chaque membre de l'équipe. Le résultat est une organisation qui améliore continuellement son travail, développe son savoir-faire et ses outils, et est réceptive, efficace et fiable.



Plan d'activités

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 de manière proactive;
- la façon dont nos partenaires stratégiques peuvent nous aider à faire face à un enjeu stratégique clé.

Cette section décrit le travail de la Commission en vue de réaliser son mandat par le biais de ses deux priorités stratégiques pour 2021-2022 et de relever les défis et les possibilités décrits précédemment. Les objectifs et les initiatives qui en découlent sont présentés en fonction de chaque priorité afin de montrer comment ce travail appuie ces priorités.

1. Vigilance et réponse à la pandémie

Bien que nous ayons pu réaliser dans une large mesure notre plan d'activités de l'exercice 2020-2021, certaines initiatives ont été lancées plus tard que prévu et nécessiteront des efforts soutenus au cours de l'exercice 2021-2022. Par ailleurs, nous continuons à exercer nos fonctions de surveillance en tenant compte des changements et de la situation en constante évolution. Nous évaluerons en permanence la meilleure façon d'adapter notre approche et nos processus de réglementation afin de fournir le régime de surveillance le plus efficace possible dans les nouvelles circonstances.

Nous reconnaissons également la nécessité de se préparer à l'ère post-pandémique. Comme il est difficile de prévoir avec précision à quoi ressemblera notre marché après la pandémie, nous continuerons à surveiller l'économie et les tendances émergentes au sein des secteurs que nous réglementons. Ces efforts de surveillance seront éclairés par notre dialogue continu avec nos homologues du domaine de la réglementation et les acteurs des secteurs d'activité.

2. Excellence en matière de réglementation

- **compétences spécialisées, approche responsable et transparente,**
- **élaboration de politiques stratégiques, souples et adaptées à l'évolution du marché,**
- **amélioration continue de nos processus,**
- **collaboration et travail d'équipe.**

Notre important travail en tant qu'organisme de réglementation des secteurs des services financiers et des services aux consommateurs au Nouveau-Brunswick nous oblige à :

- examiner les demandes d'inscription, de permis ou de licence des personnes qui opèrent au sein des secteurs que nous réglementons;

- examiner l'information obligatoire qui doit nous être fournie en tant qu'organisme de réglementation ou qui doit être fournie aux consommateurs dans les secteurs réglementés;
- prendre des mesures contre les personnes qui enfreignent les lois sur les services financiers et les services à la consommation;
- éduquer les acteurs des secteurs d'activité sur les exigences de conformité et informer les consommateurs de produits ou de services réglementés sur la manière de prendre des décisions en connaissance de cause.

Notre objectif d'excellence en matière de réglementation touche à toutes les facettes de notre mandat.

Les connaissances spécialisées, la responsabilité et la transparence dont il est question ici font référence à l'engagement de l'organisation à remplir son mandat en s'appuyant sur ses connaissances spécialisées des secteurs, en veillant à ce que les attentes de l'organisation, des secteurs réglementés et des personnes concernées soient comprises de tous, et en communiquant la manière dont l'organisation entend mener ses activités ainsi que la manière dont la politique contribue à l'atteinte des objectifs de réglementation. Cette priorité stratégique traduit également la volonté de l'organisation de veiller à ce que ses activités de réglementation atteignent les résultats souhaités.

En ce qui concerne l'élaboration de politiques stratégiques et souples, adaptées à l'évolution du marché, ce choix stratégique montre que la Commission est convaincue que la viabilité et la fiabilité des marchés reposent sur sa capacité de déterminer et d'évaluer de manière proactive l'évolution des marchés et des risques sur ces marchés, et de s'y adapter.

L'amélioration continue des processus traduit notre engagement à poursuivre la modernisation de nos systèmes et processus opérationnels et réglementaires, si nécessaire, afin de pouvoir continuer à répondre aux nouveaux besoins en matière de réglementation. Il s'agit notamment de trouver les domaines qui pourraient bénéficier de gains d'efficacité supplémentaires et d'intégrer les meilleures pratiques dans nos systèmes et processus.

L'approche axée sur la collaboration et le travail d'équipe est ce qui nous permettra de travailler en concertation avec les parties prenantes pour éclairer notre orientation. Cette approche comprend la coopération avec d'autres organismes de réglementation pour déterminer les possibilités d'amélioration et d'harmonisation et nos initiatives éducatives destinées aux acteurs et aux consommateurs dans tous les secteurs sous notre gouverne. Elle reflète la façon dont nous comptons travailler de concert avec nos collègues et les parties prenantes pour obtenir de meilleurs résultats globaux.

Programmes et initiatives stratégiques

Priorité	Objectif	Initiative ou programme	Calendrier d'exécution	Indicateur
Vigilance et réponse à la pandémie		Surveiller les secteurs réglementés pour déterminer de manière proactive les domaines comportant des risques et prendre les mesures d'atténuation nécessaires	d'ici mars 2022	Détermination proactive des répercussions de la pandémie sur la Commission, les secteurs réglementés et les consommateurs
		Poursuivre la collaboration avec les autres organismes de réglementation pour développer des approches harmonisées, si cela est indiqué	d'ici mars 2022	Surveillance efficace des secteurs réglementés
		Maintenir à jour un plan opérationnel de santé et de sécurité en réponse à la COVID-19, un plan de continuité des activités en cas de pandémie et mettre en place des équipes de gestion active des répercussions de la pandémie, notamment une équipe de communication stratégique et une équipe de diffusion des messages pour la prévention de la fraude	d'ici mars 2022	Continuité de tous les services essentiels, gestion proactive et efficace de la pandémie, y compris des communications efficaces avec les parties prenantes
		Élaborer des propositions législatives ou réglementaires pour répondre aux besoins des secteurs réglementés	d'ici mars 2022	Propositions soumises au gouvernement pour approbation
Excellence en matière de réglementation	Compétences spécialisées, approche responsable et transparente	Mener un exercice sur la vision, les valeurs et la stratégie de marque	d'ici mars 2022	Une vision, des valeurs et une marque renouvelées qui reflètent un mandat et des aspirations élargis tout en mobilisant le personnel
		Mettre en œuvre les recommandations issues de l'examen de la gouvernance mené en 2020-2021	d'ici mars 2022	Bonnes pratiques de gouvernance adaptées à la taille et au mandat de l'organisation
		Poursuivre la formation des cadres et le perfectionnement professionnel du personnel	d'ici mars 2022	Des effectifs qui excellent dans leur domaine de compétence et qui font preuve d'initiative
		Maintenir un niveau de cybersécurité élevé pour l'ensemble de l'organisme	Pluriannuel, d'ici mars 2024	Conformité avec les normes de certification établies par CyberNB pour les sociétés de la Couronne
		Préparer le plan d'activités 2021-2022 de la Commission en respectant les obligations de la <i>Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs</i> et de la <i>Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue</i>	d'ici le 15 mars 2021, pour le dépôt d'ici le 30 juin 2021, pour la publication	Dépôt du plan auprès du ministre et publication sur le site Web de la Commission dans les délais fixés dans la lettre de mandat

Priorité	Objectif	Initiative ou programme	Calendrier d'exécution	Indicateur
Excellence en matière de réglementation (suite)	Compétences spécialisées, approche responsable et transparente (suite)	Préparer le rapport annuel 2020-2021 de la Commission en respectant les exigences prévues dans la <i>Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs</i> et la <i>Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue</i> , y compris une mise à jour de l'état des recommandations du vérificateur général fournies à la Commission au cours des cinq dernières années	d'ici le 30 septembre 2021 pour le dépôt dans les délais prévus, pour le dépôt auprès du greffier de l'Assemblée législative	Dépôt du rapport auprès du ministre et du greffier de l'Assemblée législative conformément aux obligations de la <i>Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs</i>
	Élaboration de politiques stratégiques et souples, adaptées à l'évolution du marché	Poursuivre l'élaboration du projet pour la modernisation de la <i>Loi sur les assurances</i>	d'ici mars 2022	Proposition soumise au gouvernement pour approbation
		Instaurer de nouvelles règles sur les droits pour les secteurs que nous réglementons ainsi qu'un modèle organisationnel sans incidence sur l'autonomie financière de l'organisme	Pluriannuel, d'ici mars 2022 ou plus tard	De nouvelles règles et de nouveaux modèles de redevances
		Finaliser les règles et mettre en place l'infrastructure du régime des biens non réclamés	d'ici mars 2022	Tous les éléments de l'infrastructure sont en place pour recevoir les premières demandes
		Mettre en œuvre le règlement sur les régimes de pension agréés collectifs	d'ici mars 2022	Un nouveau règlement en vigueur
		Faire progresser la recherche en vue de l'élaboration d'une nouvelle loi sur la protection des consommateurs	Pluriannuel, d'ici mars 2023	Un cadre législatif mis en place
		Élaborer une proposition législative pour la protection du titre des professionnels du secteur financier	d'ici mars 2022	Proposition soumise au gouvernement pour approbation
		Soutenir les efforts du gouvernement pour améliorer le modèle de règlement des différends par voie réglementaire pour les secteurs relevant de la Commission.	d'ici mars 2022	Projet législatif en cours
	Amélioration continue des processus	Poursuivre la mise en œuvre de systèmes électroniques de délivrance de licences et de permis pour tous les secteurs réglementés	Pluriannuel, d'ici mars 2024	Des systèmes électroniques de délivrance de licences et de permis entièrement fonctionnels
		Mettre à jour le système interne de comptabilité Sage et mettre en place un système d'information sur les ressources humaines	d'ici mars 2022	Mise en place d'un nouveau système ou d'un système mis à jour
		Achever la mise à jour et l'amélioration des outils internes d'application de la législation	d'ici mars 2022	Outils mis à jour

Priorité	Objectif	Initiative ou programme	Calendrier d'exécution	Indicateur
Excellence en matière de réglementation (suite)	Amélioration continue des processus (suite)	Participer à un examen du mandat des agences, conseils et commissions et soutenir la mise en œuvre d'améliorations, le cas échéant	d'ici mars 2022	Projet législatif en cours
		Mettre en œuvre une approche de gestion de projets pour les projets opérationnels	Pluriannuel, d'ici mars 2024	Des initiatives opérationnelles efficacement exécutées
		Communiquer de façon transparente, cohérente et accessible afin d'accroître la compréhension et cultiver la confiance des parties prenantes internes et externes en ce qui concerne le rôle de la Commission	d'ici mars 2022	Des processus appropriés ont été mis en place pour soutenir des communications efficaces, effectives et cohérentes
	Collaboration et travail d'équipe	Poursuivre les initiatives visant à lutter contre l'exploitation financière des personnes âgées	Pluriannuel, d'ici mars 2024	Mise en œuvre des recommandations relevant de notre domaine de compétence
		Poursuivre les initiatives d'amélioration de la littératie financière dans la province	Pluriannuel, d'ici mars 2024	Sensibilisation accrue au problème et plus grande portée des initiatives d'éducation financière selon les résultats de sondages
		Poursuivre les travaux des comités provinciaux, nationaux et internationaux dans nos secteurs réglementés	Pluriannuel, d'ici mars 2024	Mise en œuvre réussie de diverses initiatives en cours d'élaboration
		Réactiver le groupe de travail interdisciplinaire sur les questions émergentes	d'ici mars 2022	Des mesures appropriées sont appliquées en réponse aux enjeux
		Élaborer et mener des programmes éducatifs concernant les services financiers et les services aux consommateurs en collaboration avec les secteurs réglementés	d'ici mars 2022	Des mesures appropriées sont appliquées en réponse aux enjeux

Budget

Aperçu

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 acteurs 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

La Commission a été établie selon un modèle d'autofinancement ce qui assure son indépendance en tant qu'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. Ainsi, nos recettes proviennent des cotisations annuelles et des droits réglementaires versés par les secteurs que nous réglementons plutôt que des contribuables. De ces secteurs, celui des valeurs mobilières génère environ 73,6 % de nos recettes budgétisées.

Nous générons en moyenne un excédent de 6 à 9 millions de dollars par an par rapport au budget. Cet excédent est transféré au Fonds consolidé de revenu de la province.

Considérations relatives aux recettes

Les barèmes de droits dans bon nombre des secteurs réglementés n'ont pas été rajustés depuis de nombreuses années. Ils ne reflètent plus le coût de la réglementation et sont généralement déphasés par rapport 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.

Structure de coûts

Environ 70 % de nos dépenses 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 à réglementer ont une incidence sur notre budget. Ces faits comprennent :

- l'entrée en vigueur en janvier 2020 du nouveau cadre de réglementation des caisses populaires sous le régime provincial, en vertu duquel la Commission a assumé le rôle d'organisme de réglementation de première ligne des caisses populaires;
- nos efforts continus pour mettre à jour nos systèmes informatiques et certains systèmes opérationnels;

- la nécessité de mettre en œuvre des systèmes de réglementation pour les nouveaux domaines de réglementation, tels que les biens non réclamés;
- le développement continu de nos compétences essentielles dans les domaines des innovations technologiques financières et de la cybersécurité;
- des campagnes de relations publiques pour le lancement du régime des biens non réclamés en 2021.

Les projections budgétaires pour les trois exercices se terminant les 31 mars 2022, 2023 et 2024 comprennent les recettes et les dépenses pour l'ensemble de l'organisation, en se fondant sur l'hypothèse que le régime coopératif de réglementation des marchés des capitaux dont il est question dans le présent document ne sera pas opérationnel pendant cette période et que la Commission continuera de percevoir les recettes provenant des valeurs mobilières. Toute mise en œuvre précoce aurait une incidence sur les prévisions budgétaires.

	AF 2021-2022	AF 2022-2023	AF 2023-2024
Sources de recettes (\$)			
Valeurs mobilières	16 632 010	16 881 200	17 134 000
Services à la consommation	484 200	493 500	502 900
Pensions	256 500	256 500	256 500
Assurances	3 490 000	3 603 900	3 568 300
Institutions financières	1 162 000	1 193 000	1 211 700
Biens non réclamés	280 710	417 683	429 075
Autres recettes	284 600	292 670	300 730
Total des recettes (\$)	22 590 020	23 138 453	23 403 205
Sources de dépenses			
Membres de la Commission	424 770	425 000	425 180
Rémunération du personnel	10 638 071	11 270 970	11 630 070
Frais généraux et administratifs	3 616 420	3 546 960	3 481 190
Total des dépenses de la Commission	14 679 261	15 242 930	15 536 440
Dépenses du Tribunal	291 340	312 420	335 550
Rémunération du personnel	223 540	231 910	238 940
Frais généraux et administratifs	234 899	242 346	246 183
Total des dépenses du Tribunal	749 779	786 676	820 673
Total des dépenses	15 429 040	16 029 606	16 357 113
Résultat net	7 160 980	7 108 847	7 046 092