



FCNB

regulation • education • protection
réglementation • éducation • protection

Procédure

Document

Version

001

Effective Date/En vigueur

2023

Droit d’être entendu

Page 1 de 6

OBJET

Le présent document vise à établir la procédure à suivre par le personnel, les responsables de la réglementation et toute partie concernée lorsqu’une personne se prévaut ou peut se prévaloir de son droit d’être entendue

PORTÉE

La présente procédure s’applique aux responsables de la réglementation, au personnel de la Commission et aux personnes qui ont le droit d’être entendues en vertu d’une des lois suivantes :

- *Loi sur les services de recouvrement et de règlement de dette*, LRN-B 2011, chap.126
- *Loi sur la communication du coût du crédit et sur les prêts sur salaire*, LN-B 2002, chap. 28.3
- *Loi sur les services d’évaluation du crédit*, LN-B 2017, chap. 27
- *Loi sur le démarchage*, LRN-B 2011, chap. 141
- *Loi sur les assurances*, LRN-B 1973, chap. I-12
- *Loi sur les compagnies de prêt et de fiducie*, LN-B 1987, chap. L-11.2
- *Loi sur les courtiers en hypothèques*, LN-B 2014, chap. 41
- *Loi sur les arrangements préalables de services de pompes funèbres*, LRN-B. 2012, chap. 109
- *Loi sur les agents immobiliers*, LRN-B. 2011, chap. 215
- *Loi sur les valeurs mobilières*, LN-B 2004, chap. S-5.5

PRINCIPES

Toutes les audiences tenues en vertu du droit d’être entendu se déroulent conformément aux principes suivants :

- **Transparence** – La FCNB fait preuve d’ouverture et de transparence relativement à la procédure et à la prise de décision associées à l’occasion de se faire entendre.
- **Équité procédurale** – La FCNB respectera les principes d’équité procédurale dans tous les aspects de l’occasion de se faire entendre.

DÉFINITIONS

« personne intéressée » S’entend d’une personne ou d’une entité qui a le droit de se faire entendre en vertu de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*.

Procédures	Document
Droit de se faire entendre	Page 2 de 6

« titulaire d'un permis ou d'une licence » S'entend d'une personne inscrite ou titulaire d'un permis ou d'une licence.

PROCÉDURE

Résumé

La présente procédure permet aux responsables de la réglementation de s'assurer que les occasions de se faire entendre sont traitées de façon équitable et cohérente et avec un minimum de formalités. C'est l'occasion pour la personne intéressée de comprendre les recommandations du personnel, de faire valoir son point de vue et de fournir tout autre renseignement pertinent.

L'occasion de se faire entendre par le responsable de la réglementation est un droit accordé par la loi aux personnes concernées par certaines recommandations du personnel de la FCNB. La personne intéressée peut ainsi :

- faire valoir son point de vue par écrit, de façon virtuelle ou en personne;
- s'exprimer dans la langue officielle de son choix;
- être représentée par une avocate ou un avocat, ou par une ou un mandataire, mais ce n'est pas obligatoire.

Si la personne intéressée décide d'être représentée par une tierce personne de son choix, le personnel doit inclure les représentants dans toutes les communications écrites avec la personne intéressée et encouragera celle-ci à faire de même dans toutes ses communications.

Selon les circonstances, les responsables de la réglementation peuvent prolonger tout délai prescrit dans la présente procédure. Si la personne intéressée souhaite obtenir une prolongation, elle doit en faire la demande par écrit auprès du responsable de la réglementation et en préciser les motifs.

Le responsable de la réglementation envoie sa décision écrite à la personne intéressée après la tenue de l'audience. Si la décision doit être communiquée à un autre organisme de réglementation (par exemple, à l'Association des agents immobiliers du Nouveau-Brunswick pour les personnes intéressées assujetties à la *Loi sur les agents immobiliers*), le responsable de la réglementation en informera la personne intéressée au cours des démarches. La FCNB transmettra également la décision écrite à toutes les tierces parties concernées, s'il y a lieu.

Si la personne intéressée dispose d'un droit d'appel dans le cadre du processus d'audience officiel prévu par la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*, le responsable de la réglementation doit l'informer de ce droit, des démarches à suivre et des délais au moment de rendre sa décision par écrit.

Avis du personnel à la personne intéressée

Si le personnel formule une recommandation à propos d'une personne intéressée qui a le droit d'être entendue, il doit lui envoyer une lettre l'informant de la recommandation et de son droit.

Le personnel doit lui fournir les renseignements suivants avant l'audience :

Procédures	Document
Droit de se faire entendre	Page 3 de 6

- Des précisions en ce qui concerne le contenu de la recommandation, y compris les dispositions habilitantes invoquées (loi ou article);
- Les motifs de la recommandation;
- Une liste complète des documents et des sources d'information consultés (si possible) qui ont servi à formuler la recommandation, c'est-à-dire :
 - Tous les renseignements et documents sur lesquels le personnel s'est basé pour formuler sa recommandation;
 - Tout autre renseignement ou document pertinent porté à la connaissance du personnel ou du responsable de la réglementation lors de l'examen de la demande ou du dossier;
- Un avis informant la personne intéressée de son droit de représentation par un conseiller;
- Le fait que la personne intéressée peut être entendue dans la langue officielle de son choix;
- Un rappel que l'audience a pour but de présenter la recommandation à la personne intéressée, de lui permettre de présenter d'autres renseignements ou de faire valoir son point de vue à l'égard de la recommandation, et de fournir tout autre renseignement susceptible d'aider le responsable de la réglementation à rendre une décision;
- Un avis indiquant que le responsable de la réglementation rendra une décision après l'audience;
- Un avis à la personne intéressée que si elle ne répond pas à l'avis de recommandation dans le délai prescrit (la période recommandée est de 10 à 14 jours, selon les circonstances), le responsable de la réglementation peut rendre sa décision sans autre avis;
- Un avis à la personne intéressée qu'elle peut présenter ses observations par écrit ou lors d'une audience virtuelle devant le responsable de la réglementation, à moins que ce dernier décide qu'une audience en personne est nécessaire.

Une fois que la personne intéressée a reçu un avis écrit de la recommandation et une invitation à se prévaloir de son droit d'être entendue, elle sera informée ultérieurement de tout nouveau renseignement porté à la connaissance du responsable de la réglementation et susceptible d'entrer en ligne de compte dans sa décision. Le responsable de la réglementation doit lui proposer de fournir ces renseignements dans un délai raisonnable avant la tenue de l'audience.

Réponse de la personne intéressée

La personne intéressée qui a l'intention de se prévaloir de son droit d'être entendue doit communiquer avec le responsable de la réglementation pour l'informer de son intention, et ce, dans le délai prescrit dans l'avis ou dans un délai prolongé convenu avec le responsable. Elle doit également indiquer son choix quant à la forme de l'audience (par écrit, par vidéoconférence, en personne, etc.).

Le personnel lui enverra alors une confirmation écrite concernant sa requête de se faire entendre et lui offrira à nouveau de lui fournir l'information recueillie par le personnel et le responsable de la réglementation.

Si la personne intéressée ne donne aucune réponse dans le délai prescrit dans l'avis et qu'aucune prolongation n'a été accordée, le responsable de la réglementation peut alors prendre une décision.

Procédures	Document
Droit de se faire entendre	Page 4 de 6

Forme de l'audience

La personne intéressée peut se faire entendre par écrit ou de vive voix. Elle doit indiquer sa préférence au personnel. Le responsable de la réglementation détermine la forme de l'audience en fonction des circonstances et de la préférence de la personne intéressée.

a) Occasion de se faire entendre par écrit

La démarche à suivre dans le cas d'une occasion d'être entendu se déroulant par écrit est la suivante :

Le personnel fournit à la personne intéressée et au responsable de la réglementation des observations écrites faisant état des faits et des analyses sur lesquels il fonde sa recommandation, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de l'avis indiquant que la personne intéressée souhaite exercer son droit d'être entendue.

La personne intéressée fournit ensuite au responsable de la réglementation et au personnel ses propres observations en réponse aux observations du personnel, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des observations du personnel.

Dans la plupart des cas, il n'y a qu'un seul échange d'observations écrites pour que le responsable de la réglementation puisse rendre une décision le plus rapidement possible. Le responsable peut autoriser d'autres échanges, à sa discrétion.

Le responsable de la réglementation prend une décision fondée sur la recommandation du personnel une fois qu'il a reçu les observations définitives de la personne intéressée et du personnel. Si la personne intéressée ne respecte pas la date limite de présentation des observations écrites, le responsable peut alors rendre sa décision sans autre avis.

b) Audience en personne

S'il est prévu de tenir une audience en personne, le personnel communique avec la personne intéressée pour fixer une date d'audience qui convient à tous. L'audience se déroule généralement de manière informelle. Dans la plupart des cas, l'audience ne suit pas les règles de preuve formelle et a lieu sans la présence d'une ou d'un sténographe judiciaire.

Des témoins peuvent être appelés à comparaître avec le consentement du responsable de la réglementation. Bien que les procédures se déroulent de façon informelle, la personne intéressée et les témoins peuvent être tenus de témoigner sous serment ou affirmation solennelle.

Si la personne intéressée fournit d'autres documents au responsable de la réglementation pendant l'audience, ce dernier doit consigner l'information et en accuser réception après la rencontre.

c) Audience virtuelle

Au plus tard 10 jours avant l'audience, la personne intéressée peut demander la tenue d'une audience virtuelle. Le responsable de la réglementation peut acquiescer à sa requête si elle est faite de bonne foi et s'il est d'avis que cette forme d'audience n'entravera pas le processus de prise de décision.

Procédures	Document
Droit de se faire entendre	Page 5 de 6

S'il est prévu que l'audience se déroulera de façon virtuelle, le personnel communique avec la personne intéressée pour fixer une date d'audience qui convient à tous. L'audience se déroule généralement de manière informelle. Dans la plupart des cas, l'audience ne suit pas les règles de preuve formelle et a lieu sans la présence d'une ou d'un sténographe judiciaire.

Les règles de procédures d'une audience par vidéoconférence sont les suivantes :

- La personne intéressée doit fournir son propre équipement de communication et s'assurer de se trouver dans un lieu calme;
- Le visage de la personne intéressée doit être clairement visible;
- L'équipement utilisé par la personne intéressée doit avoir des fonctions audio et vidéo, et le flux vidéo doit être maintenu tout au long des débats;
- La personne intéressée n'a pas le droit d'enregistrer une partie des débats;
- Le responsable de la réglementation peut suspendre l'audience s'il estime que le format vidéo n'est pas adéquat ou qu'il est préjudiciable à l'une des parties ou à l'intégrité de la procédure.

Veuillez consulter le guide des spécifications techniques générales des audiences virtuelles pour de plus amples renseignements.

Si la personne intéressée fournit d'autres documents au responsable de la réglementation pendant l'audience, ce dernier doit consigner l'information et en accuser réception après la rencontre. Tout renseignement fourni après l'audience peut ou non être pris en compte, à la discrétion du responsable de la réglementation.

Enregistrement

Les audiences tenues en vertu du droit d'être entendu ne sont généralement pas enregistrées et l'utilisation d'appareils d'enregistrement personnels est interdite. Dans certains cas, il peut être utile d'enregistrer les débats, selon :

- La portée de la question examinée;
- La requête d'une partie concernée;
- La complexité des problèmes examinés;
- La complexité ou la nature de la preuve;
- Toute autre raison pour laquelle le responsable de la réglementation juge nécessaire d'enregistrer les débats.

Le cas échéant, l'enregistrement et la transcription textuelle des débats sont effectués par une tierce partie impartiale, aux frais de la FCNB. La décision concernant l'enregistrement ou la transcription revient au responsable de la réglementation, à sa seule discrétion.

Décision écrite du responsable de la réglementation

Après avoir offert à la personne intéressée l'occasion de se faire entendre, le responsable de la réglementation peut rendre sa décision sur la question. Les motifs sont fournis par écrit à la personne intéressée.

Ils doivent comprendre les renseignements suivants :

- Nature de la décision et renvoi aux dispositions législatives pertinentes;

Procédures	Document
Droit de se faire entendre	Page 6 de 6

- Synthèse des renseignements considérés;
- Résumé des démarches liées au droit d'être entendu et à la participation de la personne intéressée à l'audience;
- Droit d'appel de la personne intéressée vertu de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs*.

Une décision écrite sera fournie dès que possible. Le responsable de la réglementation peut communiquer la décision à la personne intéressée avant de lui fournir une décision écrite.

Confidentialité

La FCNB est assujettie à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et l'occasion de se faire entendre adhère au principe de la publicité des débats. Les responsables de la réglementation examinent chaque cas pour en déterminer le bien-fondé et déterminer si l'audience sera ouverte au public ou non. Pour respecter les principes de confidentialité, les décisions publiées peuvent être anonymisées ou caviardées conformément à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

RESPONSABILITÉ

La vice-présidence des Activités de réglementation est chargée de l'application de la présente procédure.

AUTORITÉ

Législation en matière de services financiers et de services aux consommateurs

APPROBATION

2023