



Stratégie et plan d'activités

2023-2026



COMMISSION DES SERVICES
FINANCIERS ET DES SERVICES
AUX CONSOMMATEURS

Contenu

Déclaration du président du conseil	3
Introduction	4
Mandat, vision et valeurs	5
Notre mandat	5
Notre vision	5
Nos valeurs	5
Rôle et mandat	6
Contexte opérationnel	8
Cadre réglementaire	8
Contexte économique incertain	8
Notre orientation stratégique	12
Nos axes stratégiques	12
Harmonisation avec les priorités du gouvernement	13
Notre plan d'activités	14
1. Les gens	14
2. Les processus	16
3. Les consommateurs et les participants au marché	18
4. Les finances	21
5. Les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)	23
Budget	25
Aperçu	25
Sources de revenus	25
Considérations relatives au revenu	25
Structure de coûts	26

Déclaration du président du conseil

La stratégie et le plan d'activités 2023-2026 de la Commission des services financiers et des services aux consommateurs ont été préparés sous ma direction conformément à la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* et à la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue*. En tant que président du conseil, je suis chargé de la préparation du plan et de l'atteinte de ses buts et objectifs.

Le président,

Original signé par Peter Klohn

Peter Klohn



Introduction

La Commission des services financiers et des services aux consommateurs (la FCNB ou la Commission) joue un rôle important dans l'économie du Nouveau-Brunswick.

Les gens du Nouveau-Brunswick ont tous un jour ou l'autre besoin de services financiers, qu'il s'agisse d'un compte dans une caisse populaire, d'un prêt hypothécaire, de placements, d'un prêt sur salaire, d'une opération immobilière, d'une assurance ou d'un régime de retraite. Or, la vitalité de ces services et des services à la consommation repose sur la protection de l'intérêt public par un cadre réglementaire approprié. Une réglementation efficace du secteur des services financiers en assure la solidité et lui permet de fonctionner efficacement d'une manière qui appuie véritablement l'économie de la province, au profit des ménages, des entreprises et des particuliers du Nouveau-Brunswick. Elle permet d'établir des règles du jeu équitables qui aident à protéger les gens du Nouveau-Brunswick contre les préjudices et elle aide à gérer les risques systémiques du secteur des services financiers de la province. Une saine réglementation est l'essence même de la protection du consommateur.

Notre plan d'activités triennal s'appuie sur les cinq grands axes stratégiques établis l'an dernier et reflète notre engagement à fournir des services de réglementation qui permettent de protéger l'intérêt public, d'accroître la confiance du public et de le sensibiliser aux activités réglementées grâce à des programmes d'éducation.



Mandat, vision et valeurs

Notre mandat

Fournir des services de réglementation qui permettent de protéger l'intérêt public, d'accroître la confiance du public et de le sensibiliser aux activités réglementées grâce à des programmes d'éducation.

Notre vision

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

Nos valeurs

Responsabilité

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

Professionalisme

Donner le meilleur de soi-même chaque jour pour réaliser un travail de grande qualité qui s'inscrit dans une vision progressiste.

Respect

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

Soutien

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

Inclusion

Respecter et accueillir les idées, les forces, les croyances, les intérêts, les situations personnelles et les origines diverses de tous.

Éthique

Agir avec intégrité, être digne de confiance et juste.

Rôle et mandat

La Commission est une société de la Couronne autofinancée (créée en vertu de la partie IV de la [Loi relative aux relations de travail dans les services publics](#)) dont le mandat est de réglementer les activités des marchés financiers et des services à la consommation au Nouveau-Brunswick.

La loi habilitante de la Commission est la [Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs](#). Notre mandat comporte deux volets :

- fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public tout en rehaussant la confiance du public dans les secteurs réglementés;
- promouvoir la compréhension des secteurs réglementés au moyen de programmes d'éducation.

Grâce à un effectif de plus d'une centaine de personnes réparties entre deux bureaux, à Fredericton et à Saint John, la Commission veille à l'application des lois provinciales suivantes :

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

La Commission veille à l'intégrité des marchés financiers et des services à la consommation par :

- La délivrance d'autorisations d'exercice à plus de 40 000 entités et particuliers qui offrent des services dans les domaines de l'assurance, des valeurs mobilières, des prêts hypothécaires, de la vente directe, du crédit, de l'immobilier et des prêts sur salaire pour garantir que ces prestataires et leurs services conviennent à nos marchés;
- La réglementation des caisses populaires afin de favoriser la stabilité du réseau et de veiller à ce que les membres puissent accéder à des fonds lorsqu'ils le souhaitent;
- L'encadrement des régimes de retraite enregistrés afin d'en assurer la conformité et de protéger les gens du Nouveau-Brunswick;
- L'examen des informations que les émetteurs assujettis et les entreprises qui mobilisent des capitaux doivent fournir aux investisseurs;
- L'examen de la conformité des activités des entreprises et des particuliers dans les secteurs réglementés afin d'assurer le respect des lois et des règlements du Nouveau-Brunswick ainsi que des obligations envers les consommateurs et les investisseurs;
- La prise de mesures contre les particuliers ou les entreprises qui contreviennent à la législation régissant les services financiers et de consommation de la province;
- La sensibilisation des gens du Nouveau-Brunswick afin qu'ils soient mieux outillés pour prendre des décisions éclairées dans les marchés que nous réglementons;
- La promotion de projets de réglementation en consultation avec les parties concernées et en collaboration avec les organismes de réglementation provinciaux, nationaux et internationaux ainsi que les associations des secteurs réglementés quand il est nécessaire de remédier à des lacunes réglementaires.

La Commission est dirigée par un conseil d'administration composé actuellement d'un président et de huit membres nommés par le lieutenant-gouverneur. Le conseil rend compte de ses activités au gouvernement par l'entremise du ministre des Finances et du Conseil du Trésor. Il établit l'orientation stratégique, le budget et l'approche de gestion des risques de la Commission, approuve les politiques, recommande des modifications aux lois et encadre la direction. Chaque année, la Commission produit un rapport sur ses pratiques de gouvernance, lequel peut être consulté sur le [site Web](#) de la FCNB.



Contexte opérationnel

Cadre réglementaire

La portée du mandat de réglementation de la Commission reflète la taille et la complexité du secteur des services financiers au Nouveau-Brunswick qui, au 31 décembre 2022, comprenait :

- Un réseau de huit caisses populaires dont l'actif total s'élève à plus de 1,4 milliard de dollars
- 201 compagnies d'assurance et plus de 13 600 particuliers titulaires d'une licence d'assurance
- 236 régimes de retraite enregistrés
- 218 courtiers en hypothèques
- Plus de 1 400 permis d'agent immobilier
- Plus de 5 800 émetteurs assujettis et 13 900 personnes inscrites dans le domaine des valeurs mobilières
- Plus de 2 100 permis d'agent ou d'agence de recouvrement
- Et plus encore.

Pour atteindre ses buts et ses objectifs stratégiques, la Commission surveille les tendances et les risques émergents dans les secteurs des services financiers et de consommation au Nouveau-Brunswick alors que le monde et l'économie continuent de se remettre de la pandémie de la COVID-19.

Un développement récent de la réglementation a changé la donne pour les personnes inscrites en valeurs mobilières. Le 1^{er} janvier 2023, l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières et l'Association canadienne des courtiers de fonds mutuels ont fusionné leurs opérations pour former le nouvel Organisme d'autorégulation du Canada (le nouvel OAR) afin de mieux protéger les investisseurs. La FCNB reconnaît le nouvel OAR et continuera, par son travail avec les Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), d'appuyer sa mise en œuvre.

Contexte économique incertain

On s'attend à un ralentissement de l'économie du Nouveau-Brunswick en 2023, alors que le Canada se prépare à une possible récession^[1]. La guerre en Ukraine, la COVID-19, les taux d'inflation inégalés depuis les années 1980 et les hausses des taux d'intérêt sont autant de facteurs susceptibles de freiner la croissance économique et les activités de mobilisation de capitaux dans la province. Ce climat d'incertitude économique pourrait perturber les activités de plusieurs secteurs sous notre gouverne à mesure que la population néo-brunswickoise modifie ses habitudes de consommation, d'épargne ou de placement.

1. <https://economics.td.com/provincial-economic-forecast#nb>

Par exemple, des coûts d'emprunt plus élevés pourraient avoir des conséquences sur la stabilité financière du réseau des caisses populaires du Nouveau-Brunswick. Ils pourraient inciter des courtiers en hypothèques à proposer des arrangements avec des prêteurs du secteur privé, ce qui comporte un risque accru pour leur clientèle, ou inciter des Néo-Brunswickois et des Néo-Brunswickoises vulnérables à opter pour la solution des prêts sur salaire. À mesure que l'intérêt à l'égard des prêts sur salaire en ligne augmente, le risque lié au choix d'un prêteur sur salaire non agréé augmente aussi. Ces répercussions potentielles soulignent l'importance de sensibiliser et d'informer les gens du Nouveau-Brunswick – un travail qui est devenu plus difficile pendant la pandémie, alors que de plus en plus de gens se tournent vers les médias sociaux pour obtenir des conseils financiers^[2].

L'incertitude économique qui perdure incitera également de nombreux promoteurs de régimes à prestations déterminées à envisager des stratégies de réduction des risques, comme l'achat de rentes d'assurance^[3], afin de protéger les prestations de retraite. Des changements apportés en octobre 2022 à la *Loi sur les prestations de pension* de la province prévoient l'acquittement des obligations des administrateurs de régime en cas de rachat de rentes, pourvu que les exigences prescrites soient satisfaites. Par ailleurs, le nombre de plus en plus grand de régimes de retraite à cotisations déterminées (CD) partout au Canada, y compris au Nouveau-Brunswick, incite les intervenants du secteur des pensions à réclamer l'amélioration des résultats pour les participants des régimes. Les organismes de réglementation devront répondre à une demande accrue d'harmonisation des règles concernant les versements de prestations variables (actuellement disponibles dans toutes les administrations sauf au Nouveau-Brunswick et à Terre-Neuve-et-Labrador) et des règles concernant les rentes viagères à prestations variables pour les régimes à CD et les régimes de pension agréés collectifs^[4].

Compte tenu de l'incertitude économique en 2023, la Commission suivra de près l'évolution de la situation et les répercussions sur les secteurs réglementés afin de déterminer l'orientation ou l'encadrement réglementaire nécessaires, le cas échéant.

Les changements climatiques et les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) : En septembre 2022, l'ouragan Fiona a balayé les Maritimes, causant des dommages matériels assurables estimés à 660 millions de dollars^[5], ce qui en fait l'événement météorologique le plus coûteux jamais enregistré au Canada atlantique. Selon le Bureau d'assurance du Canada, les réclamations d'assurance découlant de phénomènes météorologiques violents ont quadruplé au Canada depuis 2008^[6], ce qui démontre les coûts financiers des changements climatiques pour les assureurs et le public. La FCNB suit la situation de près et participe au groupe de travail du Conseil

2. [FR15/22 Investor Behaviour and Investor Education in Times of Turmoil: Recommended Framework for Regulators based on Lessons Learned from the COVID-19 Pandemic \(iosco.org\)](#)

3. [2022 Pension Risk Transfer Poll | MetLife Retirement & Income Solutions](#)

4. [Sommaire des résultats et des recommandations du Comité consultatif technique \(BSIF-ARSF\) d'examen des régimes de retraite à cotisations déterminées \(osfi-bsif.gc.ca\)](#)

5. <https://atlantic.ctvnews.ca/hurricane-fiona-caused-660-million-in-insured-damage-initial-estimate-1.6115564>

6. [Idem.](#)

canadien des organismes de réglementation d'assurance dont le mandat est d'étudier les effets des changements climatiques et des catastrophes naturelles, et la façon de sensibiliser le public.

La sensibilisation croissante aux facteurs ESG signifie également que les organismes de réglementation doivent réfléchir à la façon d'aider les investisseurs à obtenir l'information relative aux enjeux ESG qui leur permettra de prendre des décisions de placement éclairées. En 2021, les ACVM ont publié un projet de norme qui introduirait des obligations d'information liée au changement climatique pour les émetteurs assujettis (autres que les fonds d'investissement). Les ACVM étudient actuellement les commentaires issus du processus de consultation ainsi que les changements importants qui se sont produits à l'échelle internationale depuis la publication de son projet^[7]. La Commission suivra activement l'évolution de la situation et participera aux discussions sur les décisions de fond qui en découleront.

En 2020, le Forum économique mondial a publié un manifeste sur l'objectif universel (finalité) d'une entreprise, dans lequel il déclare que les performances d'une entreprise doivent être mesurées en fonction de la réalisation des objectifs environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance^[8]. La finalité ou raison d'être de la FCNB imprègne déjà sa démarche de planification stratégique, mais l'organisation souhaite l'incorporer dans toutes les facettes de ses opérations afin que les décisions, y compris celles qui sont prises dans le cadre du travail quotidien, soient prises en fonction de cette finalité. La FCNB étudiera les pratiques exemplaires qui lui permettront d'y arriver.

La cybersécurité et la protection des renseignements personnels : Le potentiel de préjudice pour le public découlant des menaces à la cybersécurité demeure élevé en raison de l'augmentation du télétravail, de l'adoption rapide des services infonuagiques et des événements mondiaux qui ouvrent la voie à de nouvelles méthodes de cyberattaque. La FCNB doit continuer de surveiller les vulnérabilités potentielles de ses propres systèmes et exiger la même vigilance de la part des secteurs d'activité et des organismes qu'elle réglemente afin d'assurer la protection du public.

Les avancées technologiques : Les nouvelles technologies ont transformé les marchés des services financiers et des services à la consommation ainsi que la façon dont les consommateurs et les investisseurs participent à ces marchés. De plus, on s'attend à ce que la volatilité de la sphère cryptographique perdure. La Commission continue de participer aux discussions de fond concernant l'adaptation de la réglementation aux progrès technologiques, ce qui ne l'empêche pas d'investir dans les nouvelles technologies pour moderniser ses propres systèmes ni d'envisager l'utilisation d'outils d'analyses de données pour appuyer les décisions de fond de nature réglementaire.

7. [Les autorités en valeurs mobilières du Canada évaluent l'incidence des travaux menés à l'international sur leur projet réglementaire relatif à l'information liée au changement climatique](#)

8. [Manifeste de Davos 2020](#)

L'évolution démographique : Une grande partie de la croissance de la population du Nouveau-Brunswick en 2022 est attribuable à l'immigration et à la venue de Canadiens et Canadiennes qui viennent s'installer dans la province. La FCNB envisagera d'autres façons de sensibiliser et d'informer ces personnes nouvellement arrivées qui pourraient ne pas connaître les activités que nous réglementons et être plus vulnérables à la fraude. Cela dit, la population de la province vieillit et on estime que les personnes de plus de 65 ans représenteront le quart de la population d'ici 2035. Et on sait que les personnes retraitées sont souvent plus susceptibles d'être victimes de fraude en matière de placement en raison de leurs actifs accumulés, et du fait qu'elles peuvent être en perte d'autonomie et de capacité fonctionnelle, et qu'elles ont moins de temps pour se remettre d'une perte financière. Grâce à son site Web Finances50plus.ca et à d'autres outils de sensibilisation, la FCNB continuera de travailler à l'éducation et à la prévention de l'exploitation financière des aînés.

L'accès équitable aux services financiers : L'écosystème financier doit réduire les obstacles structurels et systémiques qui empêchent les gens « d'avoir accès aux produits, services et renseignements financiers appropriés, de les comprendre et de les utiliser à leur avantage, ou limitent leurs efforts à cet égard » selon la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026^[9] de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Ces obstacles peuvent restreindre l'accès au crédit, pousser les gens à acheter des produits plus coûteux et empêcher les Canadiens et les Canadiennes d'obtenir de meilleurs résultats financiers. La FCNB examine ces obstacles structurels et systémiques et cherche à cerner des moyens pouvant être utilisés par les secteurs réglementés pour répondre aux besoins de tous et à déterminer des façons de mesurer l'incidence de nos initiatives de littératie financière dans l'optique de la stratégie nationale.

Le recrutement et le maintien en poste des talents : Il est important que nos gens, nos processus et nos systèmes suivent l'évolution des besoins des secteurs réglementés, car cela favorise la confiance dans le cadre de réglementation et renforce sa crédibilité. La Commission opère dans une économie diversifiée et croissante, mais qui fait face à une pénurie de main-d'œuvre, et elle doit malgré tout s'efforcer de recruter et de maintenir des effectifs des plus compétents dans différentes disciplines professionnelles.

9. [Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026](#)

Notre orientation stratégique

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 stratégique décrit leurs attentes quant à la manière dont l'organisation remplit ses multiples mandats conformément à la législation qu'elle est chargée d'appliquer et de faire respecter.

La stratégie et le plan d'activités 2023-2026 ont été préparés conformément à l'article 24 de la *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* et à l'article 4 de la *Loi sur la reddition de comptes et l'amélioration continue*. Nous avons cinq objectifs stratégiques :



Les gens :

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



Les processus :

Exceller dans la prestation de services de réglementation efficaces, pratiques et adaptés.



Les consommateurs et les participants au marché :

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



Les finances :

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



Les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) :

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

Harmonisation avec les priorités du gouvernement

La Commission s'efforce de soutenir les principales priorités de la province énoncées dans sa plus récente lettre de mandat et résumées dans le tableau ci-dessous.

Priorités du gouvernement	Voici les mesures prises par la Commission pour appuyer ces priorités :
Secteur privé dynamisé	Examen et modernisation des lois et des règlements qui touchent les secteurs réglementés, comme la <i>Loi sur les assurances</i> et la <i>Loi sur les valeurs mobilières</i> .
	En étroite collaboration avec nos homologues des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM), poursuite d'initiatives stratégiques visant à promouvoir la croissance et le dynamisme des marchés.
	Réalisation de projets qui offriront de nouvelles possibilités de mobilisation de capitaux.
Communautés dynamiques et viables	Campagne de sensibilisation du public au nouveau programme des biens non réclamés qui permettra aux gens du Nouveau-Brunswick de récupérer leur fonds.
	Recherche continue de nouvelles façons de sensibiliser le public à l'exploitation financière chez les aînés et les adultes vulnérables.
	Proposition pour l'élaboration d'une nouvelle loi sur la protection du consommateur.
	Poursuite du projet d'actualisation des règles sur le déblocage du Règlement général pris en vertu de la <i>Loi sur les prestations de pension</i> afin de fournir de l'aide en cas de difficultés financières.
Santé publique fiable	Adoption d'un plan de prévention des maladies contagieuses. Surveillance continue des lignes directrices en matière de santé publique en ce qui concerne les maladies transmissibles.
Éducation de première classe	Élaboration d'initiatives pour rehausser et soutenir le niveau de littératie financière des gens du Nouveau-Brunswick.
	Engagement à rendre l'écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour toute la population néo-brunswickoise.
Appareil gouvernemental frugal, efficace et à l'écoute des citoyens	Élaboration de propositions législatives ou réglementaires pour répondre aux besoins des secteurs réglementés.
	Maintien d'un niveau de cybersécurité élevé pour l'ensemble de l'organisme.
	Engagement à appuyer les efforts du gouvernement visant à améliorer le processus de règlement de différends par voie d'arbitrage pour les secteurs réglementés.
	Recherche de pratiques exemplaires de gouvernance axée sur la finalité.
	Étude de l'utilité des comités consultatifs.
	Élaboration d'un plan pour examiner et tenir à jour les 23 lois que nous appliquons.
	Examen quinquennal de la <i>Loi sur les caisses populaires</i> .
Environnement	Participation à des comités intergouvernementaux influents qui examinent les répercussions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) au sein des secteurs réglementés.

Notre plan d'activités

Voici comment la Commission entend exécuter sa stratégie selon ses différents axes d'intervention.



1. Les gens

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

Objectif 1.1 : Notre culture reflète nos valeurs communes et notre responsabilité collective à l'égard de l'innovation et de la durabilité.

Cet objectif traduit notre détermination à réaliser notre mandat dans le respect de nos valeurs renouvelées et de nos principes d'acquisition continue de compétences, afin que nous puissions nous adapter aux avancées technologiques, à l'automatisation et à la transformation numérique au sein de nos marchés.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Valoriser et récompenser la collaboration et le travail d'équipe.
2. Continuer à développer l'expertise sectorielle de ses gens.
3. Mettre en œuvre des programmes de perfectionnement des cadres et de formation pour son personnel.
4. Maintenir un comité pluridivisionnaire sur les enjeux émergents dont les constatations seront examinées au cours de l'exercice de planification stratégique afin de déterminer les mesures à prendre.

Objectif 1.2 : Nos gens sont très engagés et satisfaits.

Cet objectif reflète l'intention de la Commission de continuer à offrir un milieu de travail et une culture organisationnelle enrichissants, toujours propices au développement des compétences et des connaissances des employés. Pour favoriser davantage l'engagement du personnel et le maintien en poste, la Commission évalue continuellement ses pratiques de gestion et de travail afin de favoriser une expérience humaine positive au travail.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Favoriser une expérience positive pour le personnel en lui offrant des programmes et des services de ressources humaines ciblés, créant ainsi un milieu de travail où la stratégie organisationnelle répond aux besoins du personnel.
2. Fournir un soutien continu à son personnel de supervision et à ses effectifs dans le maintien et la surveillance des programmes de gestion du rendement axée sur le perfectionnement et de rémunération par avancement d'échelon.
3. Continuer d'appuyer les besoins individuels du personnel en matière d'apprentissage et de perfectionnement continus.
4. Passer régulièrement en revue les politiques, les directives et les pratiques liées aux ressources humaines afin qu'elles demeurent à jour pour appuyer la capacité de l'organisation d'attirer et de retenir des gens de talent.
5. Promouvoir une culture de transparence et de communication.
6. Fournir aux cadres le soutien, la formation et les outils nécessaires pour s'acquitter efficacement de leur double rôle de bénéficiaires et de promoteurs du changement.

Objectif 1.3 : Notre milieu de travail est conçu pour assurer la santé et la sécurité du personnel.

En tant qu'employeur, nous devons prendre toutes les mesures possibles pour assurer la santé et la sécurité de nos effectifs, en misant avant tout sur la prévention. Nous continuerons d'adapter la façon dont nous fournissons des services de réglementation lorsque cela est nécessaire pour appuyer le gouvernement du Nouveau-Brunswick dans sa lutte contre la propagation des maladies transmissibles.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Surveiller continuellement les lignes directrices et les pratiques exemplaires en matière de santé, de sécurité et de gestion des maladies transmissibles.
2. Intégrer la sécurité et la santé à toutes les pratiques, comportements et conditions de travail, y compris la sécurité psychologique.

Indicateur de succès	Cible
Indice d'engagement du personnel	75 %



2. Les processus

Exceller dans la prestation de services de réglementation efficaces, pratiques et adaptés.

Objectif 2.1 : Nous sommes à l'écoute des besoins changeants en matière de réglementation.

En tant qu'organisme de réglementation, nous établissons des normes pour les secteurs d'activité sous notre gouverne. Pour inspirer confiance et crédibilité dans le cadre de réglementation, nous devons être en mesure de suivre le rythme des changements au sein de ces secteurs. Par conséquent, nous sommes constamment à l'affût des changements et des risques, et nous examinons nos systèmes et nos processus pour voir où nous pouvons les réorganiser, les améliorer ou les mettre à niveau.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Continuer de moderniser les systèmes et les processus utilisés par nos publics afin de les rendre plus efficaces et efficaces.
2. Effectuer des recherches et surveiller l'innovation et les progrès technologiques dans les secteurs réglementés.

Objectif 2.2 : Nos processus sont continuellement améliorés et adaptés aux besoins.

Les services financiers et de consommation que nous réglementons sont en constante évolution. Pour relever ce défi, nous continuons d'améliorer les capacités de gestion, de collaboration et d'analyse de notre effectif afin de pouvoir cerner de façon proactive les problèmes émergents et fournir des solutions réglementaires pertinentes. Nous reconnaissons également l'importance d'examiner régulièrement l'accessibilité, les ressources et l'équité de nos processus internes et réglementaires.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Moderniser ses processus et ses systèmes internes pour accroître leur efficacité et leur capacité de produire les résultats voulus.

Objectif 2.3 : Nous favorisons l'innovation technologique en interne.

La réglementation efficace de marchés qui évoluent à un rythme sans précédent nécessite une fondation organisationnelle dynamique composée de systèmes, d'une gestion des données et d'une capacité d'analyse solides. Il faut continuellement investir dans nos plateformes technologiques pour être en mesure de réagir rapidement aux nouveaux enjeux ou aux lacunes réglementaires dès que nous les cernons dans les secteurs d'activité sous notre gouverne.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Maintenir une stratégie numérique révisée et mise à jour régulièrement pour aider la Commission à passer à l'ère numérique.
2. Favoriser l'acquisition de nouvelles compétences et la formation au sein de la Division des TI afin d'accroître les compétences de l'équipe en matière d'intelligence artificielle, d'analyse de données et de cybersécurité.
3. Soutenir l'amélioration continue des processus et des produits au sein de la Division des TI.

Objectif 2.4 : Nos systèmes informatiques sont efficaces, fiables et sécurisés.

L'évolution rapide des technologies a suscité de nombreux changements dans les marchés financiers et de consommation. Par conséquent, nous avons opté pour une approche proactive afin d'assurer la sécurité de l'information en tout temps, et nous demeurons vigilants dans la mise en œuvre d'outils et de technologies de sécurité supplémentaires, au besoin, pour nous assurer de pouvoir remplir notre mandat sans interruption.

Mesure : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Protéger l'organisation par des mesures de cybersécurité robustes et améliorer son niveau de maturité en cybersécurité.

Indicateurs de succès	Cible
Renforcement des systèmes de réglementation de l'organisation	Achever les trois grands projets de mise à niveau des systèmes de réglementation existants.
Migration vers l'environnement Microsoft 365	Achever tous les produits livrables visés dans les délais impartis.



3. Les consommateurs et les participants au marché

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

Objectif 3.1 (Réglementation) : Nous excellons dans l'élaboration de politiques stratégiques et souples, adaptées aux changements du marché.

Cet objectif indique que la Commission croit que toute solution réglementaire commence par une analyse stratégique et une détermination de la nature exacte du préjudice ou du problème à régler au sein d'un marché, ce qui suppose la consultation des parties concernées, des efforts concertés et de la souplesse, et que les mesures réglementaires proposées doivent permettre d'atteindre les résultats souhaités.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Poursuivre l'élaboration du second volet du projet législatif pour la modernisation de la *Loi sur les assurances* et la mise en œuvre des modifications.
2. Élaborer un projet législatif pour la modernisation de la *Loi sur les valeurs mobilières* afin de tenir compte des marchés financiers en évolution.
3. Élaborer un projet législatif pour la modification du Règlement général pris en vertu de la *Loi sur les prestations de pension* dans le but de moderniser les règles de déblocage (désimmobilisation) et de les harmoniser avec celles d'autres administrations.
4. Faire connaître le programme des biens non réclamés tant chez les détenteurs tenus de déclarer les biens non réclamés en leur possession que chez les gens du Nouveau-Brunswick qui pourraient être propriétaires de ces biens.
5. Poursuivre l'élaboration d'un projet législatif (et de règles) pour une nouvelle loi sur la protection du consommateur.

6. Poursuivre l'élaboration d'un projet législatif pour la protection des titres professionnels dans le secteur des services financiers.
7. Soutenir les efforts du gouvernement pour améliorer le modèle d'arbitrage réglementaire dans les secteurs sous la gouverne de la Commission.
8. Élaborer des politiques qui tiennent compte des besoins actuels du public consommateur.
9. Être responsable, rapide et efficace dans sa collaboration avec les secteurs réglementés.
10. Collaborer avec ses homologues de la réglementation pour élaborer et adopter des pratiques exemplaires et cohérentes ainsi que tenir compte de l'évolution des secteurs réglementés et des nouvelles tendances qui y sont observées.

3.2 (Protection) : Nous favorisons la stabilité des participants au marché, l'intégrité du marché et la protection des consommateurs et des investisseurs.

Les consommateurs et les investisseurs sont mieux protégés quand les particuliers et les entreprises dont les activités sont réglementées comprennent et respectent leurs obligations réglementaires. Nous effectuons périodiquement des contrôles de conformité sur les activités des entreprises et des particuliers opérant dans les secteurs que nous réglementons afin de nous assurer qu'ils respectent la législation du Nouveau-Brunswick ainsi que leurs obligations à l'égard des gens et des investisseurs qui utilisent leurs produits et services. Lorsque les renseignements provenant de plaintes, de vérifications et d'activités de conformité ou d'autres sources indiquent que des particuliers ou des entreprises ont enfreint ces lois, nous utilisons les pouvoirs que nous confère la loi pour les tenir responsables de leurs actes. Nous prenons également des mesures pour suspendre ou arrêter les activités dès que possible afin de réduire le préjudice causé aux consommateurs ou aux investisseurs et nous travaillons avec d'autres organismes de réglementation provinciaux, nationaux et internationaux à la réalisation d'initiatives visant à améliorer la protection du public et des investisseurs qui achètent des services ou produits financiers.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Promouvoir une culture de conformité et réagir de façon décisive en cas d'inconduite.
2. Travailler avec ses homologues nationaux et internationaux à la réalisation de projets législatifs et d'initiatives de sensibilisation et de prévention pour protéger les aînés contre l'exploitation financière.

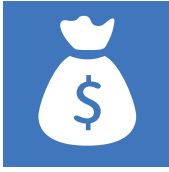
Objectif 3.3 (Éducation) : Nous sensibilisons les consommateurs et les participants au marché.

Nous croyons que les gens du Nouveau-Brunswick sont mieux en mesure de se protéger de la fraude et de prendre des décisions financières et d'achat éclairées lorsqu'ils ont accès à une source d'information impartiale, comprennent leurs droits et leurs responsabilités et savent vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Les participants au marché doivent également être tenus au courant de leurs obligations et comprendre leurs responsabilités en matière de protection des consommateurs et des investisseurs. Grâce à des campagnes de sensibilisation, à des présentations, et à l'élaboration et la mise en commun de ressources, nous travaillons à éduquer nos deux principaux publics : les gens du Nouveau-Brunswick et les gens des secteurs réglementés. Nous le faisons à l'aide d'outils et de plateformes médiatiques pertinents qui tiennent compte des besoins particuliers de chacun.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Élaborer et mettre en œuvre des programmes de sensibilisation du public aux services financiers et de consommation en collaboration avec les responsables des activités de réglementation et nos homologues dans le domaine de la réglementation.
2. Surveiller les menaces de fraude dans les secteurs réglementés et alerter les gens du Nouveau-Brunswick lorsqu'elles sont détectées.
3. Appuyer la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026 de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada afin de rendre l'écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour toute la population canadienne.

Indicateurs de succès	Cible
Résultat global du sondage sur l'engagement des publics cibles	> 70 %
Normes de services ou délais de traitement	Les normes de services sont respectées 90 % du temps
Examen des dossiers d'application de la loi	80 % dans un délai de 30 jours; 100 % dans un délai de 60 jours après la réception du dossier complet



4. Les finances

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

Objectif 4.1 : Nous avons la capacité financière d'exécuter notre mandat.

À titre de société de la Couronne, la FCNB doit rendre compte à la Province, tant du point de vue financier que législatif, par l'intermédiaire du ministre des Finances et du Conseil du Trésor. On s'attend à ce que nous ayons la capacité opérationnelle et financière d'accomplir notre mandat.

Mesure : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Respecter le budget établi au début de chaque exercice financier.

Objectif 4.2 : Nous offrons des services pertinents à nos publics cibles.

Nous sommes déterminés à maintenir une approche de réglementation et des pratiques organisationnelles qui répondent aux besoins de nos publics cibles. Nous aspirons à être à la fois souples et rapides lorsque nous élaborons des politiques de réglementation afin d'offrir le régime de surveillance le plus efficace possible, et nous continuerons d'examiner nos approches et nos procédures afin d'en assurer l'efficacité.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Soutenir une culture de responsabilisation individuelle et organisationnelle.
2. Rendre compte au ministre responsable et aux autres parties concernées en temps opportun, de façon accessible, cohérente et transparente, conformément à son mandat.
3. Continuer d'atteindre le revenu net cible de l'organisation.

Objectif 4.3 : Nous sommes financièrement autonomes.

Nos revenus proviennent des droits réglementaires et des cotisations versés par les secteurs réglementés, ce qui constitue une base solide pour la Commission en tant qu'organisme de réglementation indépendant. 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 de cotisations.

Mesure : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Revoir régulièrement les règles sur les droits exigibles afin d'assurer le maintien de son autonomie financière.

Indicateurs de succès	Cible
Objectif de revenu net	6,5 M\$
Écart entre les résultats réels et les prévisions budgétaires	Les dépenses totales ne dépassent pas le budget de 5 %.



5. Les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)

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

Objectif 5.1 : Nos normes réglementaires sont conformes aux valeurs sociétales.

À mesure que les gens manifestent un intérêt croissant pour les produits qui répondent à certaines normes environnementales, sociales ou de bonne gouvernance (ESG) lorsqu'ils investissent ou font des choix de consommation, la FCNB devra jouer un rôle actif en suivant de près ce mouvement du marché et du public et en prenant part aux discussions touchant les politiques qui en découleront.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Demander à ses dirigeants de siéger à des comités intergouvernementaux influents.
2. Créer un forum de discussion interne où les dirigeants qui siègent à des comités intergouvernementaux influents peuvent échanger de l'information et discuter des normes et des nouvelles tendances relatives aux facteurs ESG dans les secteurs réglementés.

Objectif 5.2 : Notre culture favorise l'équité, la diversité et l'inclusion.

La Commission cherche à promouvoir la diversité au sein de son effectif et veille à ce que l'expérience de chacun soit équitable et inclusive au travail. Dans cette perspective, elle offre des possibilités d'apprentissage sur le sujet de l'équité, de la diversité et de l'inclusion afin de sensibiliser davantage le personnel de tous les niveaux de l'organisation et de favoriser une compréhension commune. La Commission reconnaît que les divers points de vue et la diversité de son personnel encouragent l'innovation et l'élaboration de politiques plus éclairées, ce qui à son tour soutient les efforts de recrutement et favorise le maintien en poste et le mieux-être du personnel. Cette sensibilisation accrue à la diversité, à l'équité et à l'inclusion (DEI) soutiendra les actions individuelles et organisationnelles et aidera à réaliser la vision de l'organisation.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Donner au personnel et aux membres de l'organisation un accès à des ressources d'autoformation pertinentes et obligatoires afin d'accroître les compétences internes et de favoriser une culture de diversité, d'équité et d'inclusion.
2. Définir une stratégie de diversité, d'équité et d'inclusion pour la FCNB.
3. Tenir compte des facteurs ESG dans l'examen des demandes de financement d'activités des intervenants.

Objectif 5.3 : Notre structure de gouvernance est solide et adaptée à notre organisation.

La Commission s'efforce d'être un chef de file en matière de réglementation et vise l'excellence dans tous les aspects de ses activités. Nous croyons que de solides pratiques de gouvernance qui tiennent compte de nos particularités organisationnelles favoriseront une intendance responsable, un comportement éthique et un bon rendement.

Mesures : pour atteindre cet objectif, la FCNB entend

1. Poursuivre la mise en œuvre des recommandations découlant de l'examen de ses pratiques de gouvernance mené en 2021.
2. Terminer la mise en œuvre d'un nouveau cadre de gestion des risques de l'organisation.
3. Offrir une formation pertinente et obligatoire aux membres pour accroître les compétences du conseil d'administration en matière de stratégies ESG.
4. Mettre sur pied un groupe de travail chargé d'examiner la gouvernance axée sur la finalité.
5. Maintenir un processus solide et à jour de planification de la relève des talents.

Indicateur de succès	Cible
Nombre de comités intergouvernementaux auxquels la FCNB participe et qui ont une incidence sur les facteurs ESG	2 représentants par division de réglementation

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 gens du Nouveau-Brunswick, les particuliers et les entités qui exercent des activités réglementées, les autres organismes de réglementation et le gouvernement provincial.

Auparavant, la Commission assurait le financement adéquat des activités du Tribunal des services financiers et des services aux consommateurs. Cela sera le cas pour l'exercice 2023-2024. Toutefois, compte tenu des efforts actuellement déployés par le gouvernement pour améliorer le processus de règlement de différends en matière de réglementation des secteurs sous la gouverne de la Commission, nous prévoyons que les coûts connexes pour les exercices 2024-2025 et 2025-2026 pourraient être payés à un organisme d'arbitrage tiers, comme l'indique le budget.

Sources de revenus

La Commission a été établie selon un modèle d'autofinancement, ce qui assure les assises de la Commission en tant qu'organisme de réglementation indépendant. La *Loi sur la Commission des services financiers et des services aux consommateurs* confère à la Commission le pouvoir d'établir des règles sur les droits et les cotisations. Ainsi, nos revenus proviennent des cotisations annuelles et des droits réglementaires versés par les particuliers et entités des secteurs réglementés plutôt que des contribuables. De ces secteurs, celui des valeurs mobilières génère environ 75 % des revenus budgétisés.

Nos activités génèrent habituellement un excédent annuel d'environ 6 à 9 millions de dollars. Cet excédent est versé au fonds consolidé de la province.

Considérations relatives au revenu

Les barèmes de droits des secteurs réglementés continuent d'être mis à jour et nous avons fait des progrès dans les domaines de l'assurance et des services à la consommation. Nous continuerons de travailler avec le gouvernement en vue d'actualiser nos règles sur les droits dans tous les secteurs que nous réglementons.



Structure de coûts

Environ 76 % 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 de nos objectifs et initiatives. Les éléments susceptibles de toucher nos secteurs réglementés et les nouveaux domaines de réglementation qui pourraient avoir une incidence sur notre budget comprennent, entre autres :

- Nos efforts continus pour mettre à jour nos systèmes informatiques et certains systèmes opérationnels;
- La nécessité de mettre en œuvre ou de mettre à jour nos systèmes de réglementation pour les domaines de réglementation nouveaux et existants;
- Le développement continu de nos compétences essentielles dans les domaines des innovations technologiques financières et de la cybersécurité;
- Des campagnes de sensibilisation pour soutenir le lancement du Programme des biens non réclamés en 2023-2024;
- Notre travail continu pour fournir aux gens du Nouveau-Brunswick les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour prendre des décisions d'achat et de placement éclairées, au moyen de projets d'apprentissage en ligne, de campagnes d'information semestrielles et de divers autres programmes de sensibilisation;
- Une initiative de renouvellement de l'image de marque de la Commission visant à améliorer la communication avec les gens du Nouveau-Brunswick et des secteurs d'activité et à renforcer la confiance dans notre rôle, tel que défini par notre mandat, et à en favoriser la compréhension.



Les prévisions budgétaires pour les trois exercices financiers qui se termineront les 31 mars 2024, 2025 et 2026 comprennent les revenus et les dépenses de la Commission et du Tribunal.

Données financières choisies	AF 2023-2024	AF 2024-2025	AF 2025-2026
Sources de revenus			
Valeurs mobilières	18 245 000 \$	18 613 000 \$	18 981 000 \$
Services à la consommation	500 000	510 000	522 000
Pensions	220 000	220 000	220 000
Assurances	3 889 000	4 079 000	4 350 000
Institutions financières	995 000	1 022 000	1 060 000
Biens non réclamés	243 000	253 000	531 000
Autres revenus	295 000	295 000	295 000
Total des revenus	24 387 000	24 992 000	25 959 000
Sources de dépenses			
Membres de la Commission	308 000	312 000	315 000
Rémunération du personnel et avantages sociaux	12 530 000	13 311 000	14 161 000
Frais généraux et administratifs	3 830 000	3 922 000	4 058 000
Total des dépenses de la Commission	16 668 000	17 545 000	18 534 000
Dépenses du Tribunal	298 000	-	-
Rémunération du personnel du Tribunal et avantages sociaux	378 000	-	-
Frais généraux et administratifs du Tribunal	182 000	-	-
Total des dépenses du Tribunal	858 000	-	-
Organisme d'arbitrage tiers	-	332 000	332 000
Total des dépenses	17 526 000	17 877 000	18 866 000
Résultat net	6 861 000 \$	7 115 000 \$	7 093 000 \$