

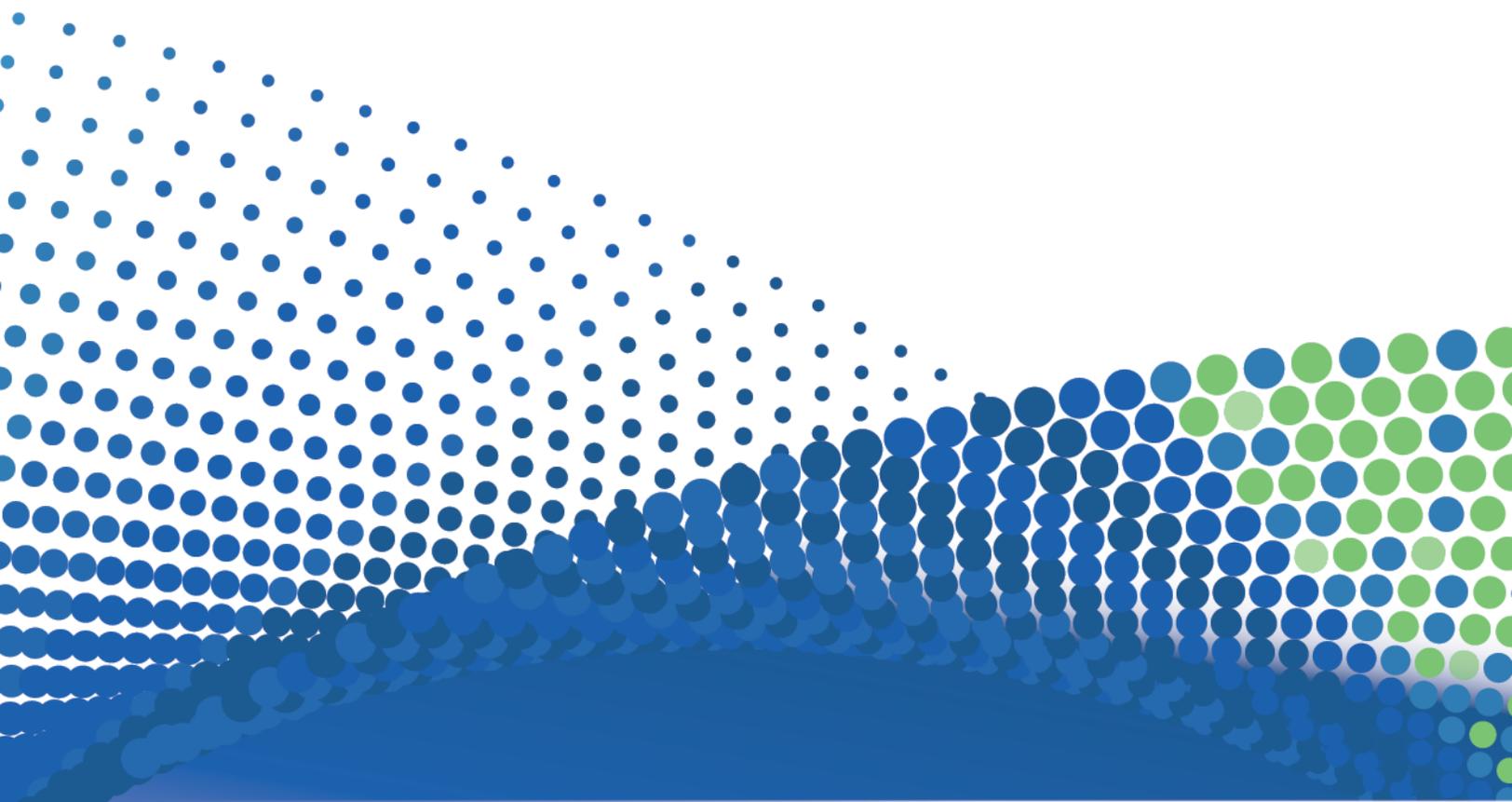


# AGENCE DE LA CONSOMMATION EN MATIÈRE FINANCIÈRE DU CANADA

## 2017-2018 PLAN D'ACTIVITÉS<sup>1</sup>

---

**Lucie M.A. Tedesco**  
Commissaire



Mai 2017

N° de catalogue : FC2-4F-PDF

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (Agence de la consommation en matière financière du Canada)

This document is also available in English under the title ***Financial Consumer Agency of Canada: 2017–2018 Business Plan***.

L'ACFC a préparé ce plan d'activités qui correspond aux exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor ayant trait aux plans ministériels des ministères et organismes du gouvernement du Canada. L'ACFC n'est pas une organisation qui reçoit des crédits parlementaires en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Elle reçoit du financement du gouvernement du Canada au moyen d'une autorisation législative, le reste de son financement provient de cotisations de l'industrie.

## Table des matières

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE : EN PRÉVISION DE L'AVENIR.....	1
APERÇU DE NOTRE PLAN .....	4
RAISON D'ÊTRE, MANDAT ET RÔLE .....	7
CONTEXTE OPÉRATIONNEL : LES CONDITIONS QUI INFLUENT SUR NOTRE TRAVAIL .....	9
Conditions externes .....	9
Conditions internes .....	9
Risques clés .....	10
RÉSULTATS PRÉVUS : 2017–2018 ET ULTÉRIEUREMENT .....	12
Programme 1 : Surveillance et promotion .....	12
Programme 2 : Littératie financière .....	16
Services internes .....	19
DÉPENSES ET RESSOURCES HUMAINES .....	21
Dépenses prévues.....	21
Ressources humaines planifiées .....	23
État des résultats condensé prospectif .....	24
Vérifications et évaluations internes pour les trois prochains exercices.....	25
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES .....	26
Renseignements organisationnels .....	26
Dépenses fiscales fédérales .....	27
Coordonnées de l'organisation.....	27
ANNEXE A : DÉFINITIONS .....	28
NOTES DE FIN DE DOCUMENT .....	31



## Message de la commissaire : En prévision de l'avenir

J'ai le plaisir de présenter le plan d'activités de l'ACFC pour 2017-2018.

Le plan donne aux parlementaires et au reste de la population canadienne des renseignements sur notre travail et sur les résultats que nous comptons obtenir au cours du prochain exercice. Afin d'améliorer la présentation de rapports à l'intention des Canadiens, nous avons adopté un nouveau plan simplifié, qui remplace le *Rapport sur les plans et les priorités*. On y trouve nos objectifs annuels de rendement et nos prévisions quant aux ressources financières et humaines nécessaires pour atteindre ces résultats. Il s'agit d'un exposé précis, direct et équilibré des programmes et des services que nous offrons aux Canadiens, de nos priorités pour 2017-2018, et de la façon dont notre travail nous permettra de respecter notre mandat et d'aider le gouvernement à atteindre ses objectifs prioritaires.

Le plan que nous proposons permettra à l'Agence d'atteindre les objectifs du gouvernement que sont le maintien d'un solide cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers et le renforcement de la littératie financière des Canadiens. Il nous prépare également à nous adapter à un avenir marqué par de formidables innovations sur le marché. Au premier plan de ces innovations, on trouve ces nouvelles technologies qui offrent aux consommateurs et aux entreprises une plus grande facilité d'utilisation et un plus grand choix de produits et de services financiers. Par ailleurs, nous ne devons pas perdre de vue les risques potentiels qui menacent les consommateurs quand ils adoptent un nouveau comportement en réponse à l'innovation. L'ACFC s'adaptera à ces changements sur le marché et continuera de surveiller efficacement les organisations qu'elle réglemente. Nous mettrons l'accent sur la protection des consommateurs de produits et services financiers et sur le renforcement de leurs connaissances, de leurs compétences et de leur confiance, tout en tenant compte des nouveaux enjeux préoccupants qui se dessinent à l'horizon.

Ce plan définit les initiatives nécessaires pour concrétiser les priorités de l'ACFC, dont certaines ont été reportées de périodes de planification précédentes. La mise en place d'un nouveau cadre de surveillance qui établit les principes et processus que nous suivons dans la surveillance des entités financières sous réglementation fédérale constitue une initiative importante pour l'exercice qui vient. Dans le nouveau cadre, nos efforts au chapitre de la surveillance seront plus rigoureux, plus dynamiques et transparents, et seront porteurs de résultats plus prévisibles. J'examinerai le nouveau cadre en même temps que d'autres priorités à court terme à l'occasion de mes réunions annuelles

avec les directeurs généraux et les conseils d'administration des organisations que nous surveillons pour nous assurer que les attentes de l'ACFC soient clairement comprises à l'avenir.

De plus, le ministre des Finances a chargé l'ACFC de mobiliser les organismes de réglementation des provinces et territoires et d'autres intervenants clés afin de circonscrire les pratiques exemplaires qui pourraient renforcer le cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers. On vise ainsi à soutenir l'engagement du gouvernement de moderniser le cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers dans la *Loi sur les banques*, et à faire en sorte que le cadre fédéral fournisse le niveau global le plus élevé qui soit pour la protection pour les Canadiens à l'échelle de tout le pays. Nous transmettrons nos constatations au ministre en 2017.

De récents reportages sur les pratiques de vente des banques parus dans les médias ont fait ressortir à quel point il est important d'avoir un cadre rigoureux de protection des consommateurs de produits et de services financiers. En 2017-2018, l'Agence procédera à un examen de l'industrie qui portera sur les pratiques de vente des banques en vue de déterminer et d'analyser les conséquences que ces pratiques ont sur les consommateurs et, de manière générale, sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers. Par ailleurs, l'Agence continuera de réagir à la nature évolutive de la surveillance des pratiques commerciales en veillant à avoir une structure et des ressources à la hauteur de cette mission.

La *Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada* vise à préparer les consommateurs à prendre de meilleures décisions financières. Nous tableons sur le succès de la stratégie en appliquant des initiatives concrètes qui portent sur des priorités de premier plan. J'ai hâte de voir les contributions qu'apportera notre nouveau Comité directeur national sur la littératie financière. Les membres du Comité sont des chefs de file accomplis qui contribueront à faire progresser le programme de littératie financière dans leurs propres réseaux et auprès du public canadien dans son ensemble.

Même si le système fédéral canadien de protection des consommateurs de produits et services financiers est reconnu comme modèle dans le monde entier, il revient au personnel de l'ACFC, à titre d'autorité de surveillance, de se tenir au courant des développements internationaux et de partager son expérience avec d'autres. En tant que présidente récemment nommée du FinCoNet, une organisation internationale de protection des consommateurs de produits et services financiers, je travaillerai avec mes homologues de partout dans le monde pour que les consommateurs soient protégés quand ils profitent des innovations dans les services financiers et de la souplesse qui leur est offerte.

Le succès de l'ACFC est assuré par les connaissances, les compétences et le dévouement sans faille de son personnel. Les défis et les attentes qui figurent dans ce plan témoignent de leur énergie, de leur vision et de leur engagement à protéger les consommateurs canadiens de produits et services financiers. Je me réjouis à l'idée de rendre compte des résultats de notre travail pour atteindre les objectifs établis dans ce plan.

Lucie M.A. Tedesco

Commissaire

## Aperçu de notre plan

Tout au long de la période de planification, l'Agence continuera de soutenir les objectifs du gouvernement visant à maintenir un solide cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers et à renforcer la littératie financière des Canadiens. Pour ce faire, l'Agence appliquera les trois priorités stratégiques que voici :

### **1. Veiller à ce que les consommateurs de produits et services financiers puissent se prévaloir du système fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers.**

La protection des consommateurs de produits et services financiers fait partie intégrante de la surveillance du secteur financier exercée par le gouvernement du Canada. Au moyen de ses activités de surveillance, l'ACFC s'assure que les entités financières sous réglementation fédérale (EFRF) respectent les dispositions fédérales concernant les consommateurs, les codes de conduite volontaires et les engagements publics qui protègent les consommateurs et les commerçants canadiens. Pour améliorer la capacité de l'Agence de protéger les consommateurs de produits et services financiers, nous mettrons en œuvre un cadre de surveillance modernisé plus axé sur le risque, plus rigoureux, dynamique et prévisible, ce qui accroîtra la capacité de l'Agence de réaliser sa mission. L'Agence procédera également à un examen de l'industrie qui portera sur les pratiques de vente des banques en vue de déterminer et d'analyser les conséquences que ces pratiques ont sur les consommateurs et, de manière générale, sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers.

### **2. Renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers afin de les aider à prendre des décisions financières éclairées.**

L'ACFC a lancé la *Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada* en 2015. Au moyen de cette stratégie, l'Agence vise à aider les Canadiens à gérer leur argent et leurs dettes judicieusement, à planifier et à épargner en prévision de leur avenir financier et à se protéger contre la fraude et l'exploitation financière. L'ACFC continuera de mettre en œuvre la stratégie en 2017–2018 en coordonnant ses efforts avec ceux de partenaires qui travaillent également dans le but de renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des consommateurs de produits et services financiers. Par exemple, l'Agence réunira les membres du Comité directeur national sur la littératie financière et d'autres réseaux de littératie financière lors de sa conférence sur la littératie financière dans le but de partager des idées, définir les lacunes et circonscrire des solutions. L'ACFC continuera de sensibiliser les consommateurs aux programmes efficaces de littératie financière, aux outils existants et à d'autres ressources, pour aider les Canadiens à prendre des décisions financières responsables à chaque étape de leur vie.

Plus précisément, l'ACFC élaborera des solutions concrètes et novatrices pour corriger le faible taux d'épargne des Canadiens, leur niveau élevé d'endettement et les lacunes dans les connaissances de leurs droits et responsabilités.

L'Agence s'attaquera à ces problèmes comme suit :

- Mettre à jour et promouvoir de l'information et des outils en ligne pour aider les consommateurs à faire un budget, à épargner et à gérer leur dette
- Travailler auprès du nouveau Comité directeur national sur la littératie financière à mettre en œuvre des initiatives pour aider les gens à faire un budget, à épargner et à gérer leur dette
- Travailler avec les entités financières réglementées par le gouvernement fédéral et d'autres intervenants afin de promouvoir et de diffuser des renseignements sur des droits et responsabilités en particulier

### **3. Circonscrire et évaluer des enjeux émergents qui préoccupent les consommateurs de produits et services financiers, les signaler et assurer le suivi nécessaire.**

Dans le marché financier d'aujourd'hui en rapide évolution et toujours plus complexe, les Canadiens ont besoin d'information pour comprendre les produits et services financiers existants et nouveaux. Pour protéger les consommateurs et les commerçants, l'ACFC définira et évaluera les tendances du marché et les risques qui s'y rapportent pour améliorer son rôle à titre d'organisme de réglementation et pour mieux cibler les renseignements éducatifs à l'intention de ses consommateurs. Le marché des produits et services financiers est en perpétuelle évolution. Pour se tenir à jour dans le cadre du marché en constante évolution des produits et services financiers, l'Agence devra :

- Rendre compte au ministre des Finances des pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, après avoir consulté les organismes de réglementation des provinces et des territoires et d'autres intervenants clés
- Continuer de participer à des forums canadiens et internationaux de protection des consommateurs et de littératie financière afin de surveiller les développements et les questions à l'échelle internationale et d'élargir son réseau de décideurs, d'organismes réglementaires et de spécialistes de l'éducation financière

- Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de renseignement opérationnel pour le stockage, la gestion et le partage de données, pour augmenter sa capacité en matière de recherche et pour contribuer à la surveillance et à l'évaluation des tendances émergentes du marché

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats prévus de l'ACFC, consultez la section « Résultats prévus » du présent rapport.

## Raison d'être, mandat et rôle

### Raison d'être

L'ACFC a été créée pour protéger les consommateurs en supervisant les entités financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

### Mandat et rôle

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*. Cette loi définit les fonctions de l'Agence, ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi, et énumère les articles des lois et des règlements fédéraux dont elle doit vérifier l'application.

Voici les objectifs de l'ACFC tels qu'ils sont énoncés aux paragraphes 3(2) et 3(3) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*.

L'Agence a pour mission :

#### 3(2)

a) de superviser les entités financières et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment

(i) aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables

(ii) à toutes conditions imposées par le ministre ou tous engagements exigés de sa part en vertu d'une loi mentionnée à l'annexe 1 relativement à la protection des clients des institutions financières ou à toutes instructions données par celui-ci en vertu de la présente loi;

b) d'inciter les institutions financières et ces organismes à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions, conditions, engagements et instructions visés à l'alinéa a);

b.1) d'inciter les institutions financières à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre

(i) les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public

(ii) engagements publics pris par elles en vue de protéger ces intérêts

- c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires qui sont adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et accessibles au public ainsi que de surveiller les engagements publics pris par les institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients
- d) de sensibiliser les consommateurs en ce qui a trait aux obligations des institutions financières et des organismes externes de traitement des plaintes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et de services financiers
- e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, les sociétés mandataires ou organismes fédéraux ou provinciaux, les institutions financières et les organisations de consommateurs ou autres, la compréhension des services financiers et les questions qui s'y rapportent
- f) de surveiller et d'évaluer les tendances et questions qui se dessinent et qui peuvent influencer sur les consommateurs de produits et services financiers
- g) de collaborer avec les intéressés au développement et au soutien d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens et, à cette fin, coordonner ses activités avec les leurs

### 3(3)

- a) de superviser les exploitants de réseaux de cartes de paiement pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements
- b) d'inciter les exploitants de réseaux de cartes de paiement à se doter de politiques et de procédures pour mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement* et de ses règlements
- c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par les exploitants de réseaux de cartes de paiement et qui sont accessibles au public et de surveiller les engagements publics qu'ils ont pris concernant leurs pratiques commerciales à l'égard des réseaux de cartes de paiement
- d) de sensibiliser le public en ce qui a trait aux obligations des exploitants de réseaux de cartes de paiement au titre des codes de conduite volontaires ou au titre de la *Loi sur les réseaux de cartes de paiement*

## Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail

### Conditions externes

**La situation en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers :** La transformation rapide du secteur des services financiers peut compliquer la tâche de l'ACFC sur le plan de la protection des consommateurs. L'Agence doit accroître sa capacité de comprendre les tendances et les problèmes qui en résultent et d'y réagir. Dans cet environnement en mutation, le ministre des Finances a chargé l'ACFC de mener des discussions avec les organismes de réglementation des provinces et des territoires et avec d'autres intervenants clés afin de définir des pratiques exemplaires. L'ACFC rendra compte de ses constatations au ministre en 2017. Ce travail appuiera l'engagement du gouvernement de moderniser le cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers dans la *Loi sur les banques*.

**Intervenants de l'extérieur :** L'ACFC fait la promotion de ses programmes de surveillance et de littératie financière en s'appuyant sur un réseau diversifié d'intervenants à l'échelle du pays. Afin de gérer efficacement ces relations, l'Agence continuera de mettre en œuvre son cadre collaboratif pour gérer le risque lié à sa réputation et créera un processus de gouvernance interne en vue de l'approbation de projets auxquels elle participe ou qu'elle dirige.

### Conditions internes

**Ressources humaines :** Le potentiel de réussite de l'ACFC dépend de son capital humain. L'Agence doit s'assurer qu'elle emploie les bonnes personnes dans les bonnes fonctions.

**Expertise et infrastructure d'analyse des données :** Comme elle est une organisation axée sur le savoir, l'ACFC doit mettre à profit ses données au moyen de méthodes améliorées de collecte de données, de gestion du stockage et d'extraction de l'information pour se doter d'une fonction efficace de renseignement opérationnel. Cela contribuera à augmenter son potentiel de recherche et l'aidera dans son travail de surveillance et d'évaluation des tendances émergentes du marché.

**Enquête et compétences juridiques :** L'ACFC renforcera ses activités de surveillance en appliquant son nouveau cadre de surveillance et en mettant sur pied une nouvelle division pour l'application de la réglementation au sein de sa Direction de la surveillance et de la promotion. La nouvelle division renforcera la rigueur et l'indépendance de la fonction d'enquête de l'Agence et améliorera sa capacité de protéger les Canadiens.

**Compétences d'analyse des politiques :** L'ACFC est appelée de plus en plus souvent à fournir des conseils spécialisés sur les tendances qui touchent les consommateurs canadiens de produits et services financiers. L'Agence améliorera sa capacité de réaliser des analyses plus approfondies, axées

sur des données probantes, pour renseigner les décideurs sur les questions liées à la protection des consommateurs.

## Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur la capacité de l'ACFC de réaliser ses plans et d'atteindre ses résultats

Les risques susceptibles d'influer sur la capacité de l'Agence de réaliser ses plans découlent des changements dans la dynamique du marché, notamment l'émergence de la technologie financière et la nature de plus en plus complexe des produits et services financiers. Cela peut nuire à sa capacité de déterminer si les normes ont été adéquatement respectées, de faire enquête à ce sujet et d'appliquer les mesures qui s'imposent. Afin de mieux préparer les consommateurs, l'ACFC travaille en collaboration et en coopération avec des intervenants et des réseaux; toutefois, le fait que l'Agence dépende de ce soutien qui lui est donné sur une base volontaire peut présenter certaines difficultés pour ce qui est de faire correspondre les objectifs des intervenants avec ceux de l'Agence.

La résilience permettra à l'Agence de réagir et de s'assurer que sa capacité de surveillance et que son travail en matière de littératie financière demeurent pertinents malgré le climat économique en constante évolution.

### Principaux risques

Risques	Stratégie de réponse au risque	Lien aux programmes de l'ACFC	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et de l'Agence
<b>Incapacité de protéger les Canadiens contre les risques qui découlent de la dynamique d'un marché en mutation</b>	<p>L'ACFC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuera de renforcer sa capacité d'effectuer des recherches sur le risque lié au marché pour les consommateurs en élaborant une stratégie de renseignement opérationnel pour mieux définir, évaluer et surveiller les tendances émergentes</li> <li>Adoptera une approche en matière de surveillance plus axée sur le risque et plus proactive</li> </ul>	Programme 1 : Surveillance et promotion	<p>Pour demeurer efficace en tant qu'organisme de réglementation dans un environnement en évolution, l'ACFC doit démontrer qu'elle possède un programme de conformité fondé sur le risque rigoureux, dynamique et prévisible. L'approche en matière de surveillance doit porter sur un régime complet, plus axé sur des principes, qui permet plus de latitude dans l'exercice du jugement</p> <p>L'ACFC envisagera sa propre approche en matière de</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettra sur pied une division de l'application de la réglementation pour renforcer la rigueur et l'indépendance de sa fonction d'enquête</li> </ul>		surveillance des mesures fédérales de protection des consommateurs de produits et services financiers, y compris en ce qui a trait à la surveillance et à l'application de la réglementation de façon proactive et réactive
<p><b>L'incapacité de préparer les Canadiens pour une dynamique de marché en mutation et d'exécuter avec succès la Stratégie nationale en matière de littératie financière, parce qu'elle s'appuie en partie sur des intervenants de l'extérieur</b></p>	<p>L'ACFC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuera de renforcer sa capacité d'effectuer des recherches sur le risque lié au marché pour les consommateurs en élaborant une stratégie de renseignement opérationnel pour mieux définir, évaluer et surveiller les tendances émergentes, et sensibiliser les consommateurs en conséquence</li> <li>• Continuera de participer à des forums nationaux et internationaux de littératie financière</li> <li>• Continuera d'appliquer son cadre collaboratif pour assurer des alliances solides, stratégiques et crédibles</li> <li>• Créera un processus de gouvernance interne à des fins d'approbation de projets auxquels l'Agence participe ou qu'elle dirige</li> </ul>	Programme 2 : Littératie financière	<p>L'ACFC doit travailler à définir et à évaluer les enjeux émergents, à en rendre compte et à adopter les mesures qui s'imposent</p> <p>L'Agence doit utiliser des outils éducatifs et de littératie financière, ainsi que des messages objectifs indépendants pour sensibiliser les consommateurs aux différentes questions et pour leur donner les moyens de se protéger quand vient le moment de prendre des décisions financières</p>

## Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de 2017–2018 et ultérieurement

### Programme 1 : Surveillance et promotion

#### Description

Le Programme de surveillance et de promotion a pour fonction de s'assurer que les EFRF respectent les dispositions, codes de conduite et engagements publics du gouvernement fédéral ayant trait aux consommateurs de produits et services financiers. Ce programme favorise aussi une conduite responsable au sein du marché par la communication des attentes de l'ACFC, la réalisation de recherches sur les nouvelles tendances et questions qui influent sur les consommateurs de produits et services financiers, la participation aux discussions sur les politiques et la promotion des droits et des responsabilités des consommateurs.

#### Faits saillants de la planification

Le Programme de surveillance et de promotion comporte trois initiatives principales en 2017-2018 : un examen de l'industrie portant sur les pratiques de vente des banques, la mise en œuvre d'un nouveau cadre de surveillance, et la rédaction d'un rapport à l'intention du ministre des Finances dans lequel on circonscrit les pratiques exemplaires en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers mises en place par les provinces et territoires.

#### Examen de l'industrie portant sur les pratiques de vente des banques

L'ACFC effectue des examens de l'industrie pour surveiller proactivement les activités des entités réglementées, garantir le respect des lois fédérales en matière de protection des consommateurs de produits et de services financiers, accroître sa notoriété auprès du grand public, soutenir sa participation aux discussions stratégiques touchant le secteur financier, et sensibiliser les consommateurs à leurs droits et à leurs responsabilités, ainsi qu'aux risques que présentent les produits et les services financiers. Le but de l'examen qui aura lieu en 2017-18 consiste à déterminer et à analyser les conséquences des pratiques de vente des banques sur les consommateurs et, de manière générale, sur la protection des consommateurs de produits et de services financiers. Dans le cadre de l'examen, l'Agence :

- évaluera les contrôles qui sont en place pour assurer la conformité aux dispositions sur la protection des consommateurs et aux directives de la commissaire
- évaluera, dans le contexte des pratiques de vente actuelles des banques

- le caractère adéquat et approprié des mesures de surveillance, de contrôle et de mise à l'essai appliquées pour veiller à ce que les employés respectent les politiques, les procédures et les codes de déontologie
- la pertinence des produits et des services financiers vendus aux consommateurs

Un examen simultané sera réalisé par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). L'ACFC et le BSIF chercheront des occasions de s'entraider pour terminer leur examen respectif de manière efficace et appropriée.

L'Agence publiera ses conclusions d'ici la fin de l'année civile. Après l'examen, l'ACFC pourrait actualiser ses documents d'éducation des consommateurs et élaborer des directives énonçant ses attentes concernant le respect des obligations en matière de pratiques commerciales. Si l'ACFC découvre des signes de possibles manquements aux obligations législatives, elle fera enquête et prendra les mesures d'application qui conviennent.

### Nouveau cadre de surveillance

Le cadre décrit les principes et processus que l'ACFC appliquera dans sa surveillance des entités financières sous réglementation fédérale (EFRF). Au moyen de ce cadre modernisé, on définit les attentes de l'ACFC par rapport aux entités qui font l'objet d'une réglementation en ce qui a trait au respect de leurs obligations liées aux pratiques commerciales et on tâche d'établir un équilibre entre des mesures réactives et proactives de surveillance.

Le cadre fondé sur des principes propose de nouveaux concepts et en améliore d'autres pour permettre à l'ACFC de devenir un organisme de réglementation axé sur les risques plus prévisibles. Voici les éléments que comportera sa mise en œuvre prévue en 2017 :

- revoir les méthodes de triage et d'enquête pour les cas concernant la conformité
- élaborer de nouveaux outils de surveillance et d'application de la réglementation
- élaborer des profils individuels de pratiques commerciales concernant les EFRF
- élaborer des normes de service internes et externes
- élaborer un guide pour aider les EFRF à respecter les attentes de l'ACFC
- mettre sur pied une division de l'application de la réglementation pour s'attaquer aux infractions aux exigences législatives

L'ACFC augmentera sa capacité de reconnaître les problèmes émergents, d'en rendre compte et de prendre les mesures qui s'imposent. Elle consacrera également davantage de ressources à cette activité et améliorera ses capacités sur le plan du renseignement opérationnel. Le

programme continuera de promouvoir la conformité en organisant annuellement des rencontres avec l'industrie et des sommets auprès des consommateurs, et en faisant la promotion de sa campagne sur les droits et responsabilités. Enfin, le programme mobilisera davantage ses partenaires, principalement en mettant sur pied un comité consultatif sur la protection des consommateurs pour aider l'Agence dans son travail portant sur les problèmes émergents dans la protection des consommateurs.

### Définir les pratiques exemplaires dans la protection des consommateurs de produits et services financiers

Le ministre des Finances a chargé l'ACFC de mobiliser les organismes de réglementation des provinces et des territoires et d'autres intervenants clés pour circonscrire les pratiques exemplaires visant à protéger les consommateurs de produits et services financiers. Pour exécuter ce travail, l'ACFC évaluera les cadres des provinces et des territoires en matière de protection des consommateurs et déterminera les mesures de protection qui s'adressent aux consommateurs de produits et services financiers, examinera les outils de surveillance et d'application de la réglementation à des fins de conformité et évaluera l'efficacité, la rapidité et le caractère équitable des mécanismes de prise en charge des plaintes et des recours.

L'évaluation par l'Agence comprendra la détermination de pratiques exemplaires que l'on peut trouver dans la loi, les règlements, les codes de conduite volontaires et les engagements publics. Cette évaluation comprendra aussi l'approche de l'Agence en matière de surveillance et des pratiques exemplaires internationales de surveillance et d'application de la réglementation. Le ministre des Finances devrait recevoir un rapport définitif en 2017.

**Résultats prévus**

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Les EFRF se conforment aux exigences prévues dans la législation, les règlements et les codes de conduite volontaires et respectent leurs engagements publics	Mise en œuvre de plans d'action pour la conformité et des ententes de conformité par les EFRF selon le calendrier convenu	90 % des plans d'action pour la conformité et des ententes de conformité	31 mars 2018	Sans objet	Sans objet	Sans objet
	Adoption des mesures qui s'imposent pour les infractions à la conformité dans le délai de deux ans prévu par la loi	100 % des cas	31 mars 2018	100 %	100 %	100 %
	Respect des normes de service de l'ACFC	Selon les normes de service <sup>2</sup>	31 mars 2018	100 %	100 %	100 %

Nota : Les résultats réels pour lesquels on indique « sans objet » ont trait aux indicateurs de rendement qui sont nouveaux en 2017-2018 et pour lesquels aucun résultat n'a encore été obtenu.

<sup>2</sup> Normes de conformité du service : 95 % des cas de conformité font l'objet d'un tri et ont été évalués dans les cinq jours ouvrables; 95 % des problèmes de conformité sont soulevés auprès des EFRF concernées dans les 30 jours ouvrables; des lettres de présentation sont envoyées aux nouvelles EFRF dans les 60 jours civils, 95 % du temps.

**Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)**

Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
7,39	5,78	5,90

**Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)**

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
32,5	35,5	35,5

**Programme 2 : Littératie financière****Description**

Le Programme de littératie financière vise à renforcer les connaissances, les compétences et la confiance des Canadiens quant aux questions financières pour améliorer leur capacité à prendre des décisions financières. L'ACFC dirigera les intervenants, notamment les membres du Comité directeur national et des réseaux de littératie financière à l'échelle du Canada, lors de l'élaboration et de l'application de mesures concrètes conçues pour intégrer la littératie financière aux initiatives qui orientent les décisions financières des Canadiens. Des efforts particuliers viseront à encourager les Canadiens à faire un budget, à constituer des épargnes, à rembourser leurs dettes et à choisir des produits et services financiers de façon judicieuse.

**Faits saillants de la planification**

Les responsables du programme de littératie financière mettront en œuvre et surveilleront les initiatives liées à la Stratégie nationale pour la littératie financière et produiront des rapports sur le sujet. Pour aider les Canadiens à améliorer leur bien-être financier, l'ACFC fera la promotion de ressources nouvelles et existantes et mettra à profit des relations avec des organisations extérieures qui partagent le même objectif.

L'Agence fera la promotion de ces ressources au moyen de la Base de données canadienne sur la littératie financière et d'événements, comme le Mois de la littératie financière et la Conférence sur la littératie financière de 2017. Le programme comprendra également un plan de recherche pour l'élaboration, la direction et la coordination du Symposium de recherche

au cours duquel des chercheurs universitaires et des secteurs public et privé pourront partager des résultats pertinents par rapport aux objectifs de la Stratégie nationale. D'autres recherches seront effectuées dans le cadre du programme (y compris de la recherche comportementale) sur les tendances et les questions émergentes pouvant avoir des répercussions sur les consommateurs de produits et services financiers.

De plus, les résultats du Programme international pour le suivi des acquis des élèves (PISA)<sup>3</sup> 2015 seront rendus publics.

### Résultats prévus

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Les Canadiens sont satisfaits du contenu de l'ACFC sur Canada.ca	Pourcentage d'utilisateurs qui trouvent le contenu de l'ACFC facile à comprendre	70 % (3,5/5)	31 mars 2018	Sans objet	Taux de satisfaction de 4,4/5,0 sur le site Web de l'ACFC	Taux de satisfaction de 4,0/5,0 sur le site Web de l'ACFC
	Pourcentage d'utilisateurs qui trouvent utile le contenu de l'ACFC	70 % (3,5/5)	31 mars 2018	Sans objet	Sans objet	Sans objet
La coordination et la collaboration avec les intervenants sont accrues	La coordination et la collaboration sont renforcées auprès des intervenants qui utilisent des mécanismes et des initiatives établies	Les intervenants confirment dans le cadre de sondages que la coordination et la collaboration ont été renforcées	31 mars 2018	Sans objet	Sans objet	Sans objet

<sup>3</sup> Le PISA est un programme d'évaluation internationale des compétences et des connaissances des élèves de 15 ans dans les pays membres de l'OCDE. <http://www.oecd.org/pisa/>

		grâce aux efforts de l'ACFC (les données de base seront établies d'ici le 31 mars 2018)				
Les Canadiens prennent les moyens nécessaires pour améliorer leur bien-être financier	Le pourcentage de personnes qui ne faisaient pas de budget dans le groupe de référence et qui en font maintenant un  Le pourcentage de consommateurs du groupe de référence qui ont confiance dans leur capacité de faire un budget et de le respecter	Augmentation de 5 % du nombre de personnes qui ne faisaient pas de budget dans le groupe de référence et qui en font maintenant un  Augmentation de 5 % du nombre de consommateurs du groupe de référence qui ont confiance dans leur capacité de faire un budget et de le respecter	31 mars 2018	Sans objet	Sans objet	Sans objet

Nota : Les résultats réels pour lesquels on indique « sans objet » ont trait aux indicateurs de rendement qui sont nouveaux en 2017-2018 et pour lesquels aucun résultat n'a encore été obtenu.

**Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)**

Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
9,63	9,74	10,03

**Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)**

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
45,8	45,8	45,8

**Services internes****Description**

Le programme des Services internes de l'ACFC a pour but de soutenir les programmes et de s'assurer que l'Agence respecte ses obligations organisationnelles. Ces services englobent la gestion des ressources humaines, la gestion financière, la gestion de l'information, la technologie de l'information, les biens immobiliers et les services d'achats. Les dépenses ayant trait aux cadres supérieurs et aux services de surveillance (c.-à-d. la commissaire, la commissaire adjointe), les services de marketing et de communication et les services juridiques sont des dépenses non attribuées ou non pleinement attribuées dans les Services internes; elles sont allouées aux deux programmes de l'Agence (Surveillance et promotion, et Littérature financière).

**Faits saillants de la planification**

L'ACFC s'inscrit dans la deuxième vague de mise en œuvre de la nouvelle [Politique sur les résultats](#) du gouvernement. Ainsi, elle harmonisera son exercice de planification organisationnelle, y compris son cadre de mesure du rendement, avec les exigences de la Politique sur les résultats. L'Agence continuera également de mettre en œuvre les cadres de gestion de projets et de gestion des portefeuilles de projet et de les harmoniser avec les exigences de la nouvelle Politique sur les résultats.

L'ACFC s'est engagée à créer, au sein de l'organisation, un climat sain qui tient compte du cadre de gestion de son personnel. Plus précisément, elle appliquera une politique de

reconnaissance révisée, elle développera une politique complète d'accueil et d'intégration et elle étayera ses efforts de sensibilisation sur les questions de santé mentale et de sécurité au travail.

Le nouveau cadre de gestion de l'information de l'ACFC guidera les efforts dans le but de gérer efficacement les ressources d'information pour favoriser un processus décisionnel judicieux, promouvoir la collaboration et assurer la conformité avec les politiques et les directives du gouvernement. L'ACFC améliorera aussi ses outils de renseignement opérationnel pour augmenter sa capacité de recherche et améliorer sa capacité de surveiller et d'évaluer les tendances et les problèmes émergents.

#### **Ressources financières budgétaires (en millions de dollars)**

<b>Dépenses prévues pour 2017-2018</b>	<b>Dépenses prévues pour 2018-2019</b>	<b>Dépenses prévues pour 2019-2020</b>
5,96	6,04	6,04

#### **Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)**

<b>Nombre d'ETP prévus 2017-2018</b>	<b>Nombre d'ETP prévus 2018-2019</b>	<b>Nombre d'ETP prévus 2019-2020</b>
25,7	25,7	25,7

## Dépenses et ressources humaines

### Dépenses prévues

#### Sommaire de la planification budgétaire pour les programmes et les services internes (en millions de dollars)

Programmes et services internes	Dépenses pour 2014-2015	Dépenses pour 2015-2016	Dépenses prévues pour 2016-2017	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
Programme 1 : Surveillance et promotion	3,01	3,52	4,15	7,39	5,78	5,90
Programme 2 : Littératie financière	9,12	8,19	9,20	9,63	9,74	10,03
<b>Total partiel</b>	12,13	11,71	13,35	17,02	15,52	15,93
<b>Services internes</b>	5,05	4,67	4,91	5,96	6,04	6,04
<b>Total</b>	17,18	16,38	18,26	22,98	21,56	21,97

Au cours des exercices financiers présentés ci-dessus, on voit que les dépenses totales de l'ACFC ont augmenté en raison de la dotation en personnel et des hausses attribuables aux salaires et aux contrats de service auprès de sous-traitants.

Les augmentations qui commencent à l'exercice 2017-2018 sont principalement attribuables à trois facteurs :

- une dépense de 2 millions de dollars en 2017-2018 seulement pour les coûts de l'examen de l'industrie portant sur les pratiques de vente des banques
- le personnel additionnel affecté à la division de la surveillance et de la promotion, y compris la mise sur pied d'une nouvelle division de l'application de la réglementation et l'ajout de

personnel pour accroître la capacité de l'Agence de surveiller les tendances et les questions émergentes

- c) les ressources de services internes additionnelles nécessaires pour soutenir le personnel supplémentaire

Actuellement, le gestionnaire des relations avec les EFRF se charge de tous les aspects liés à la surveillance des obligations en matière de pratiques commerciales des EFRF, notamment la création et le maintien de relations de travail avec les EFRF, la réponse aux questions d'ordre général, l'examen de la documentation des EFRF (c'est-à-dire la divulgation, les politiques et les processus) ou les enquêtes sur les infractions potentielles aux obligations liées aux pratiques commerciales. L'ACFC envisage de séparer les fonctions de gestion et d'application de la réglementation, car elles exigent des compétences et des approches différentes. De façon générale, ces deux fonctions sont séparées dans d'autres organismes de réglementation.

Les dépenses en publicité plus faibles que prévu dans le cadre du programme de littératie financière ont entraîné une réduction globale des dépenses en 2015–2016.

La baisse dans les services internes au cours de l'exercice 2015–2016 découle des économies réalisées au moyen de la solution de gestion du contenu Web de l'ACFC et des initiatives continues de réduction des coûts administratifs en vertu des directives du gouvernement. Une hausse est prévue en 2018–2019, mais elle n'est pas encore quantifiée, puisque l'ACFC doit relever certains défis concernant ses locaux pour accommoder la croissance prévue de ses ressources.

## Ressources humaines planifiées

**Sommaire de la planification des ressources humaines prévues pour les programmes et les services internes (équivalents temps plein ou ETP)**

<b>Programmes et services internes</b>	<b>Équivalent temps plein pour 2014–2015</b>	<b>Équivalent temps plein pour 2015–2016</b>	<b>Équivalent temps plein prévus pour 2016–2017</b>	<b>Équivalent temps plein prévus pour 2017–2018</b>	<b>Équivalent temps plein prévus pour 2018–2019</b>	<b>Équivalent temps plein prévus pour 2019–2020</b>
Programme 1 : Surveillance et promotion	24,9	26,1	26,1	32,5	35,5	35,5
Programme 2 : Littératie financière	41,7	40,2	43,2	45,8	45,8	45,8
<b>Total partiel</b>	66,6	66,3	69,3	78,3	81,3	81,3
<b>Services internes</b>	17,8	18,7	19,7	25,7	25,7	25,7
<b>Total</b>	84,4	85,0	89,0	104,0	107,0	107,0

Nota : Les chiffres sur les équivalents temps plein concernent des postes approuvés pour une durée indéterminée à l'Agence et ne comprennent aucun poste occasionnel, à temps partiel, poste de stagiaire ou poste d'employés embauchés pour une durée déterminée de moins d'un an.

Des hausses modestes quant au nombre d'équivalents temps plein sont maintenues pour tenir compte de la demande. Comme on peut le voir dans la section sur les dépenses prévues, d'autres équivalents temps plein sont nécessaires pour la nouvelle division de l'application de la réglementation et pour le travail ayant trait au cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et services financiers, comme l'a demandé le ministre des Finances. Ces nouveaux employés contribueront aussi à des initiatives générales de promotion et de politique.

Au cours de l'exercice 2017–2018, deux postes seront créés pour le Programme de littératie financière, s'ajoutant aux deux postes qui ont été créés au cours de l'exercice 2016–2017.

Le nombre de postes au sein des Services internes augmente aussi pour suivre la croissance des programmes.

## État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de l'ACFC. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

L'état des résultats prospectif est fondé sur les meilleurs renseignements disponibles et les hypothèses adoptées au 16 février 2017, et ne cadre donc pas avec les prévisions de dépenses totales les plus récentes présentées à la page 24 du présent Plan d'activités. Les changements apportés aux dépenses prévues pour 2017-2018 s'expliquent par des événements subséquents qui seront pris en considération seulement dans l'état des résultats prospectif préparé pour les exercices 2017-2018 et 2018-2019.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web de l'ACFC](#).

### État des résultats condensé prospectif

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en millions de dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés de 2016-2017	Résultats prévus pour 2017-2018	Écart (résultats prévus pour 2017-2018 moins résultats projetés de 2016-2017)
Total des dépenses	18,26	19,68	1,42
Total des revenus	18,26	19,68	1,42
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	0	0	0

## Vérifications et évaluations internes à venir au cours des trois prochains exercices

### A. Vérifications internes

Aucune vérification n'a été établie pour la période allant de 2017-2018 à 2019-2020.

### B. Évaluations

Exercice (de la date prévue pour l'approbation du rapport d'évaluation par l'administrateur général)	Titre de l'évaluation	Achèvement de la dernière évaluation	Lien vers le Répertoire des programmes de l'Agence	Dépenses prévues(en dollars) liées aux programmes évalués
2019-2020	Évaluation du Programme de littératie financière (sommativ)	2012-2013 (formative)	Programme de littératie financière	75 000 \$

## Renseignements supplémentaires

### Renseignements organisationnels

#### **Profil organisationnel**

**Commissaire :** Lucie M.A. Tedesco

**Commissaire adjointe :** Brigitte Goulard

**Portefeuille ministériel :** Finances

**Instrument habilitant :** Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (Loi sur l'ACFC)<sup>1</sup>. La Loi définit les fonctions de l'Agence, ses pouvoirs en matière d'administration et d'application de la loi, et énumère les articles des lois et des règlements fédéraux dont elle doit vérifier l'application.

**Année de création :** 2001

#### **Cadre de présentation de rapports**

Voici les résultats stratégiques et l'Architecture d'alignement des programmes de référence pour 2017-2018 de l'ACFC :

**Résultat stratégique :** Les droits des consommateurs de produits et services financiers sont protégés et la littératie financière des Canadiens est renforcée.

**Programme 1 :** Surveillance et promotion

**Programme 2 :** Programme de littératie financière

**Services internes**

## Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)<sup>ii</sup>. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédérales connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

## Coordonnées de l'organisation

### **Lesley Ryan**

Directrice, services intégrés

Téléphone : 613-941-4239

[brigitte.goulard@fcac-acfc.gc.ca](mailto:brigitte.goulard@fcac-acfc.gc.ca)

### **Claudine Rubenstein**

Agente de planification, de gestion financière et du risque

Téléphone : 613-960-4634

[claudine.rubenstein@fcac-acfc.gc.ca](mailto:claudine.rubenstein@fcac-acfc.gc.ca)

## Annexe A : Définitions

### **architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)**

Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

### **cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)**

Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

### **cible (target)**

Un rendement mesurable ou un niveau de succès auquel une organisation, un programme ou une initiative aspire dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

### **crédit (appropriation)**

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

### **dépenses budgétaires (budgetary expenditures)**

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

### **dépenses législatives (statutory expenditures)**

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

### **dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)**

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

### **dépenses prévues (planned spending)**

En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1<sup>er</sup> février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier

les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapports sur les résultats ministériels.

**dépenses votées (voted expenditures)**

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé d'un crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

**équivalent temps plein (full-time equivalent)**

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

**indicateur de rendement (performance indicator)**

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

**indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)**

Facteur ou variable qui présente une façon valide de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

**initiative horizontale (horizontal initiatives)**

Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (p. ex. par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

**plan (plans)**

Énoncé de choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

**Plan ministériel (Departmental Plan)**

Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

**priorité (priorities)**

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

**priorités pangouvernementales (government-wide priorities)**

Aux fins du plan ministériel de 2017–2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône (c.-à-d. la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

**production de rapports sur le rendement (performance reporting)**

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

**programme (program)**

Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

**programme temporisé (program)**

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

**Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)**

Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

**rendement (performance)**

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

### **Responsabilité essentielle (Core Responsibility)**

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une Responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

### **résultat (results)**

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

### **résultat ministériel (Departmental Result)**

Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

### **résultat stratégique (Strategic Outcome)**

Un avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base de l'organisation.

### **Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)**

Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

## **Notes de fin de document**

---

<sup>i</sup> *Agence de la consommation en matière financière du Canada*, <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/F-11.1/page-1.html>

<sup>ii</sup> Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>