



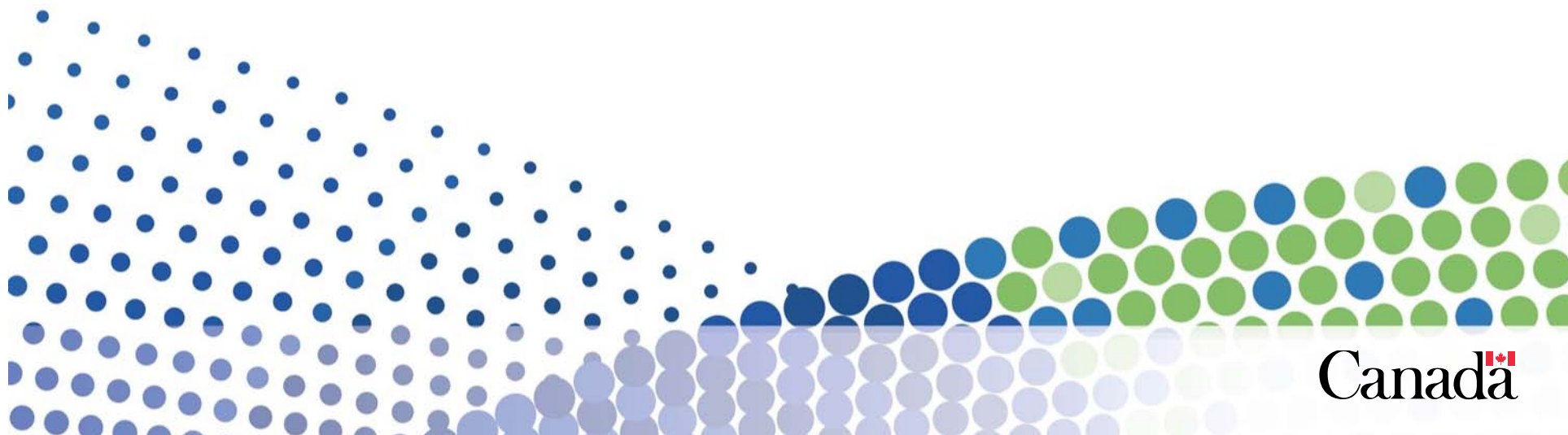
Agence de la consommation  
en matière financière du Canada

Financial Consumer  
Agency of Canada

# PLAN STRATÉGIQUE

2014-2019

Mis à jour en mars 2016



## NOTRE ORGANISATION

---

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) est un organisme fédéral créé en vertu de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*.

L'ACFC relève du ministre des Finances auquel elle rend compte de ses activités et constatations. Elle a été créée par le Parlement pour protéger les consommateurs en supervisant les institutions financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière des Canadiens.

## NOTRE VISION

---

Le bien-être financier des consommateurs au Canada est renforcé.

## NOTRE MISSION

---

Donner aux consommateurs et aux commerçants les moyens, grâce à l'éducation, de prendre des décisions financières éclairées, qui répondent le mieux à leurs besoins, et protéger les consommateurs en exerçant une surveillance rigoureuse sur le secteur financier fédéral.



# NOS VALEURS

---

Les employés de l'ACFC, qui sont des employés de la fonction publique, respectent le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique, qui énonce les valeurs suivantes : **respect de la démocratie, respect des personnes, intégrité, intendance et excellence**. En s'y appuyant, l'ACFC souligne les valeurs suivantes qui lui sont propres, et particulières au mandat qu'elle remplit :



**L'innovation** en privilégiant un environnement de travail qui favorise l'esprit d'équipe, l'acquisition du savoir et l'innovation (respect des personnes, esprit d'équipe et créativité)



**Des relations de confiance** en travaillant en étroite collaboration avec nos clients/intervenants dans un esprit d'ouverture, d'honnêteté et de transparence qui favorise l'engagement, la collaboration et la communication respectueuse (fiabilité, impartialité, respect, intégrité)



**L'excellence** en fournissant des services équitables, opportuns, efficaces et efficaces dans la conception et l'exécution des politiques, programmes et services de l'ACFC (transparence, leadership, fierté, responsabilité et souci du service à la clientèle)

# RÉSULTAT À L'ÉCHELLE DU GOUVERNEMENT

---

L'ACFC contribue au résultat à l'échelle du gouvernement : un marché équitable et sécurisé.

## NOTRE RÉSULTAT STRATÉGIQUE

---

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

## INDICATEURS DE RENDEMENT

---

Le résultat stratégique de l'ACFC sera mesuré par la conformité des entités financières sous réglementation fédérale (EFF) aux dispositions visant les consommateurs et à leurs codes de conduite volontaires et engagements publics, et par l'amélioration du comportement des consommateurs.

Note 1 : La définition d'EFF englobe toutes les banques, les sociétés de fiducie et de prêt et les compagnies d'assurance constituées ou enregistrées sous le régime d'une loi fédérale, les organismes externes de traitement des plaintes, les sociétés de fiducie et de prêt, les associations de détail, et les exploitants de réseaux de cartes de paiement.

Note 2 : La définition de « consommateurs de produits et services financiers » englobe les consommateurs actuels et potentiels de produits et de services financiers et les commerçants.



# PRIORITÉS STRATÉGIQUES

---

Le Plan stratégique et le Plan d'activités de l'ACFC sont fondés sur les six grandes priorités stratégiques suivantes :



Priorités stratégiques	Raison d'être de cette priorité?	Comment donnerons-nous suite à cette priorité?
Exercer une surveillance proactive et transparente	Les EFF se conforme aux dispositions concernant les consommateurs, aux codes de conduite volontaires et aux engagements publics en conséquence des activités de surveillance	<p>En améliorant le cadre de surveillance ainsi que les pratiques et les processus connexes</p> <p>En continuant à mener des examens de la conformité ciblés pour évaluer l'efficacité du régime de divulgation s'appliquant aux EFF</p>
Renforcer la collaboration et le dialogue avec les intervenants	L'ACFC obtient des résultats plus avantageux pour les consommateurs de produits et services financiers en échangeant et en collaborant avec les intervenants pour former des relations de confiance	<p>En mettant en œuvre la stratégie de dialogue avec les consommateurs qui vise à obtenir les points de vue des consommateurs au moyen d'initiatives</p> <p>En mettant en œuvre la stratégie de liaison externe de la commissaire pour accroître la transparence et la supervision proactive en consultant les administrateurs et dirigeants des EFRF, des groupes de consommateurs, des associations sectorielles et d'autres intervenants et collaborateurs. Ces efforts aideront à rehausser le profil de l'Agence et de ses travaux et fournira une occasion d'établir et de communiquer les attentes pour l'avenir</p> <p>En mettant en œuvre la stratégie de liaison externe de la chef du développement de la littératie financière, y compris par l'organisation de réunions avec les membres des réseaux de littératie financière et les représentants des gouvernements provinciaux et d'autres organisations des secteurs public, privé et sans but lucratif pour mobiliser les intervenants du secteur et obtenir qu'ils s'engagent à accroître leur contribution au renforcement de la littératie financière des Canadiens</p>



Priorités stratégiques (suite)	Raison d'être de cette priorité? (suite)	Comment donnerons-nous suite à cette priorité? (suite)
Sensibiliser les consommateurs à leurs droits et responsabilités en matière financière	Les consommateurs prennent de meilleures décisions financières lorsqu'ils connaissent et comprennent leurs droits et responsabilités en matière de produits et services financiers	En mettant à profit les actifs des entités financières, des groupes de consommateurs, des organisations non gouvernementales, de l'industrie et du gouvernement du Canada sur le Web et dans les médias sociaux pour promouvoir les droits et les responsabilités des consommateurs
Diriger et mettre en œuvre la <i>Stratégie nationale pour la littératie financière – Compte sur moi, Canada</i>	Les Canadiens vont gérer leur argent et leurs dettes judicieusement, planifier et épargner pour l'avenir et se protéger contre la fraude et l'exploitation financière	<p>En intégrant la littératie financière dans la vie des enfants et des jeunes</p> <p>En joignant les étudiants de niveau postsecondaire et en mettant des ressources en matière de littératie financière à leur disposition</p> <p>En intégrant la littératie financière au milieu de travail</p> <p>En aidant les Canadiens, surtout les personnes âgées, à se protéger contre la fraude et l'exploitation financière</p> <p>En aidant les consommateurs canadiens à mieux comprendre les produits et services financiers qui répondent le mieux à leurs besoins</p>



Priorités stratégiques (suite)	Raison d'être de cette priorité? (suite)	Comment donnerons-nous suite à cette priorité? (suite)
<p>Accroître la participation aux discussions sur les politiques de protection des consommateurs de produits et services financiers</p>	<p>Les consommateurs de produits et services financiers sont protégés par des politiques élaborées suite à l'identification et l'évaluation des tendances du marché et des risques connexes</p>	<p>En menant des recherches sur les tendances et les questions émergentes liées à la protection des consommateurs telles que les pratiques de prêt non conventionnelles et la dépendance de plus en plus grande des consommateurs de produits et services financiers à la technologie (technologies financières)</p> <p>En élaborant et mettant en œuvre le plan de recherche en matière de littératie financière, avec le soutien du sous-comité de la recherche du Comité directeur national.</p> <p>En orientant les nouvelles initiatives en matière de réglementation et de politiques au Canada</p> <p>En mobilisant les partenaires internationaux et en collaborant avec eux afin d'influer sur l'élaboration de règlements et de politiques à l'échelle internationale</p>
<p>Mettre à profit les ressources et l'infrastructure de l'Agence pour accroître l'efficacité</p>	<p>En mettant à profit nos ressources financières et humaines, l'Agence favorisera la réalisation durable de son mandat et ainsi les consommateurs de produits et services financiers seront protégés.</p>	<p>En mettant en œuvre le cadre de gestion des personnes de l'ACFC pour fournir des principes et des lignes directrices normalisés afin d'atteindre nos objectifs stratégiques et de créer un milieu de travail motivant au sein duquel le personnel peut s'épanouir</p> <p>En établissant un bureau de gestion de projet pour rehausser la planification et la surveillance des projets ainsi que la production de rapports</p> <p>En élaborant et mettant en œuvre une stratégie de gestion de l'information et un plan d'action triennal pour accroître l'efficacité et l'efficacite de la gestion des ressources d'information afin de favoriser une prise de décisions éclairée, de promouvoir la collaboration et d'assurer la conformité réglementaire.</p>

