

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Faits saillants des résultats financiers

Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016

Raison d'être

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

Rôle et mandat

Le mandat de l'ACFC est énoncé dans la [Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada \(la Loi\)](#), qui décrit ses fonctions, ses mécanismes administratifs et ses pouvoirs en matière d'application de la loi et énumère les articles des lois et règlements fédéraux qu'elle supervise.

Les objectifs de l'ACFC, tels qu'ils sont énoncés aux paragraphes 3(2) et 3(3) de la Loi, sont les suivants :

3. (2)

a) de superviser les institutions financières et les organismes externes de traitement des plaintes pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables, ainsi qu'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 les codes de conduite volontaires adoptés par elles en vue de protéger les intérêts de leurs clients et qui sont accessibles au public ainsi que les engagements publics pris par elles en vue de protéger ces intérêts;

c) de surveiller la mise en œuvre de codes de conduite volontaires adoptés par ces institutions financières en vue de protéger les intérêts des clients et qui sont accessibles au public et 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 de ces organismes découlant des dispositions visant les consommateurs qui leur sont applicables et à toute question liée à la protection des consommateurs de produits et services financiers;

e) de favoriser, en collaboration avec les ministères, 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, de coordonner ses activités avec les leurs.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Faits saillants des résultats financiers

Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016

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*.

Présentation

Les présents états financiers trimestriels ont été préparés par la direction conformément à l'article 65.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS), selon la comptabilité d'exercice.

Ils n'ont pas fait l'objet d'une vérification ou d'un examen externe.

Modèle de financement de l'ACFC

L'ACFC recouvre ses coûts au moyen de plusieurs sources de revenu. Les activités de l'ACFC sont essentiellement financées par les cotisations que lui versent les entités financières qu'elle surveille, en fonction de leur actif, de leur revenu-primaires ou du nombre de leurs transactions.

Les états financiers trimestriels ci-joints reflètent l'autorisation légale de l'ACFC de dépenser les cotisations et autres recettes en vertu du paragraphe 13(2) de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada* (Loi sur l'ACFC) et toute autre autorisation accordée par le Parlement et exercée par l'ACFC. L'ACFC reçoit des crédits annuels de 5 millions de dollars en vertu du paragraphe 13(3) de la Loi sur l'ACFC pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration et au renforcement de la littératie financière des Canadiens, et coordonner ses activités avec les leurs. Ce financement est présenté au titre du financement public dans l'État des résultats et le montant concorde avec les conditions approuvées par le Conseil du Trésor et y est assujéti.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Faits saillants des résultats financiers

Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016

Examen et faits saillants des résultats financiers – Résultats depuis le début de l'exercice

Les dépenses totales de l'ACFC pour la période de neuf mois terminée le 31 décembre 2016 se sont chiffrées à 11 936 125 \$, soit une augmentation de 432 146 \$, ou 3,76 %, par rapport à la même période l'an dernier. Cette augmentation est principalement attribuable à une hausse de 720 839 \$ des coûts relatifs aux ressources humaines par rapport à l'exercice financier précédent, laquelle a contrebalancé une baisse des coûts des services professionnels (-207 687 \$) et des dépenses liées à la gestion et aux technologies de l'information (-122 138 \$). D'autres variations de moindre importance sont décrites ci-dessous.

Les coûts liés aux ressources humaines ont augmenté de 720 839 \$, ou 8,91 %, en raison d'embauches visant à pourvoir des postes vacants, surtout au cours de la première partie de l'exercice. L'augmentation est également partiellement attribuable à l'embauche d'employés occasionnels et à temps partiel et d'étudiants dans le cadre d'initiatives clés comme le projet Canada.ca, également au cours des deux premiers trimestres de l'exercice.

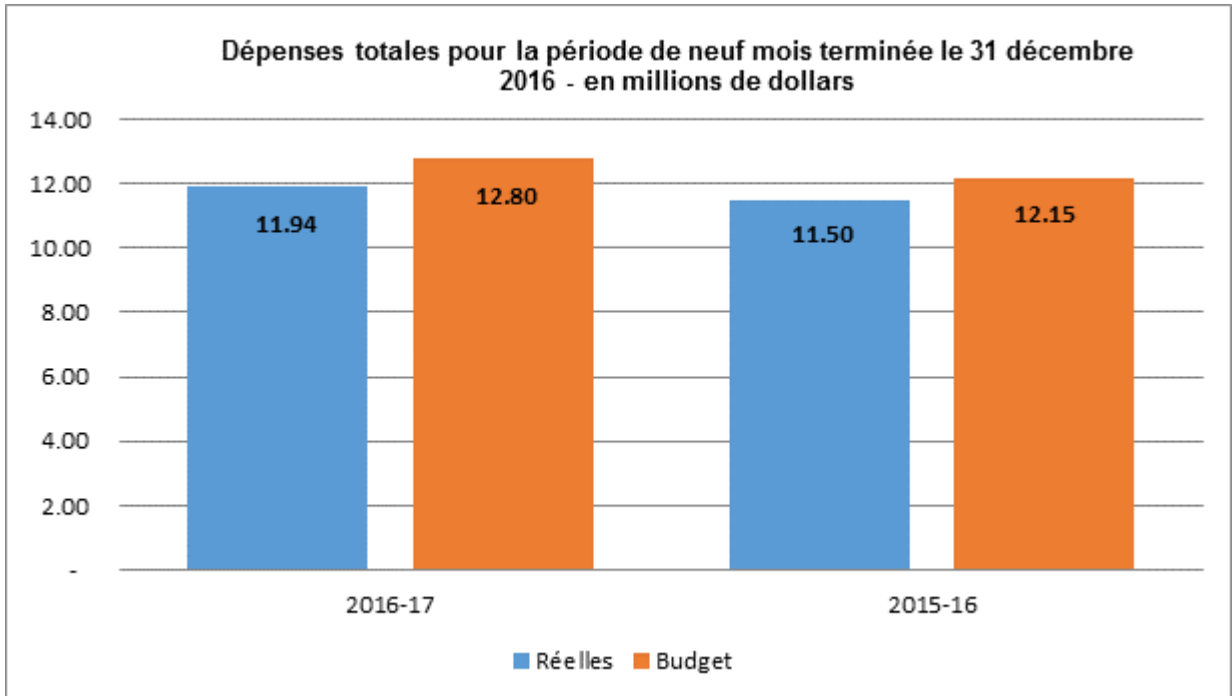
Au cours des neuf premiers mois de 2016-2017, les coûts relatifs aux services professionnels ont été inférieurs de 207 687 \$, ou 12,23 %, comparativement à la même période l'an dernier, en partie parce que les coûts des projets ont été moindres que ce qui était prévu, et également en raison de certains retards dans la réalisation de projets pour lesquels des services professionnels étaient prévus. Ces projets devraient être entrepris au dernier trimestre de l'exercice.

Les dépenses liées à la gestion et aux technologies de l'information ont diminué de 122 138 \$, ou 15,72 % par rapport à la même période de l'exercice précédent, étant donné que certains projets de littératie financière nécessitant des experts en technologie de l'information ne se sont pas répétés à l'exercice 2016-2017. Le recours à des employés plutôt qu'à des ressources externes pour le développement d'applications et de logiciels a également contribué à cette baisse. Par ailleurs, l'acquisition de ressources externes se fait plus efficacement sur le plan des coûts, ce qui a donné lieu à des économies.

Les frais de déplacement se sont accrus de 46 185 \$, ou 29,85 %, par rapport à la même période l'an dernier, en raison d'une augmentation de la participation à des réunions internationales où la présence de l'ACFC a été jugée utile compte tenu du fait que des points à l'ordre du jour étaient directement liés à son mandat.

Les dépenses totales de l'ACFC pour la période de neuf mois qui s'est terminée le 31 décembre 2016 se chiffraient à 11 936 125 \$, ce qui représente 93,28 % des dépenses budgétisées pour la période, comparativement à 94,66 % pour la même période de l'exercice précédent. L'écart de 859 536 \$ par rapport au budget au 31 décembre 2016 est principalement attribuable au moment où les postes vacants ou nouveaux ont été pourvus et où les contrats pour services professionnels ont été conclus.

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Faits saillants des résultats financiers
Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016



Agence de la consommation en matière financière du Canada

Faits saillants des résultats financiers

Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016

Examen et faits saillants des résultats financiers – Résultats du trimestre

Les dépenses totales de l'ACFC pour la période de trois mois terminée le 31 décembre 2016 ont été de 3 905 477 \$, soit une baisse de 217 198 \$, ou 5,27 %, par rapport à la même période de l'exercice précédent. Cette diminution est principalement attribuable à des dépenses moindres liées aux services professionnels et à la gestion et aux technologies de l'information.

Les dépenses relatives aux autres services professionnels se sont établies à 140 446 \$, soit 26,02 %, de moins que ce qui avait été observé au même trimestre l'an dernier. Cette baisse est expliquée précédemment dans la section **Examen et faits saillants des résultats financiers – Résultats depuis le début de l'exercice**.

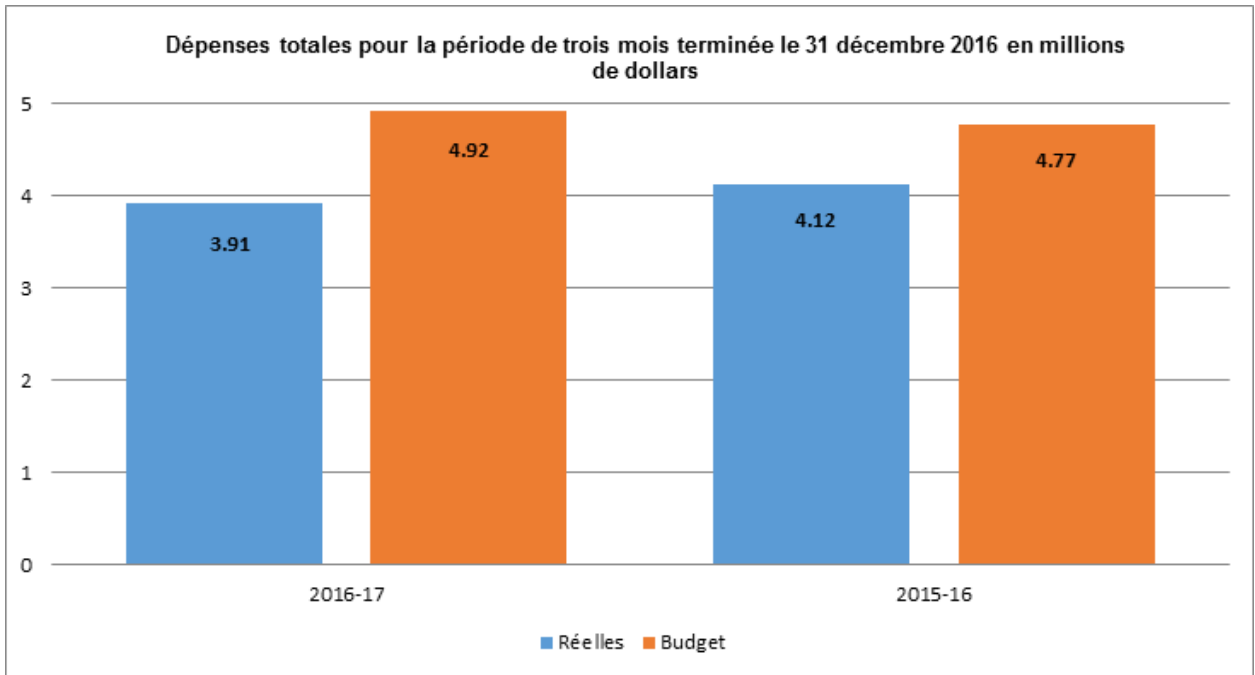
Les dépenses liées à la gestion et aux technologies de l'information ont diminué de 100 901 \$, ou 32,41 % par rapport à la même période l'an dernier, pour les raisons énoncées précédemment dans la section **Examen et faits saillants des résultats financiers – Résultats depuis le début de l'exercice**.

Les dépenses administratives et autres ont augmenté de 43 103 \$, ce qui s'explique par la participation à deux expositions sur la littératie financière et par les coûts liés au symposium sur la recherche organisé par l'ACFC en novembre 2016.

Les frais de déplacement ont augmenté au troisième trimestre de l'exercice, en raison de la participation de l'ACFC à des conférences sur la protection des consommateurs de produits et services financiers organisées au Canada et ailleurs en Amérique du Nord. De plus, des essais auprès de groupes de consultation ont été réalisés pour recueillir de l'information sur les pratiques de divulgation concernant les cartes de crédit.

Les dépenses totales de l'ACFC pour la période de trois mois qui s'est terminée le 31 décembre 2016 s'élèvent à 3 905 477 \$, ce qui représente 79,34 % des dépenses budgétisées pour la période, comparativement à 86,38 % pour la même période de l'exercice précédent. L'écart est attribuable au moment où les postes vacants ou nouveaux ont été pourvus et où les contrats pour services professionnels ont été conclus.

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Faits saillants des résultats financiers
Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016



Agence de la consommation en matière financière du Canada

Faits saillants des résultats financiers

Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016

Financement public

Outre les revenus provenant des cotisations que les entités financières qu'elle surveille lui versent en fonction de leur actif, de leur revenu-primés et du nombre de leurs transactions, l'ACFC a reçu une autorisation législative totalisant 5 millions de dollars pour l'exercice se terminant le 31 mars 2017 (5 millions de dollars en 2015-2016) pour soutenir ses activités et ses efforts, collaborer avec les intéressés à l'amélioration et au renforcement de la littératie financière des Canadiens, et coordonner ses activités avec les leurs. Pour la période de neuf mois terminée le 31 décembre 2016, l'ACFC a utilisé 2 544 097 \$ de cette autorisation (par rapport à 2 588 619 \$ en 2015-2016).

Risques et incertitudes

Risques globaux et répercussions sur les états financiers

Les risques globaux résultent de conditions, d'événements, de circonstances, de mesures ou d'une absence de mesures susceptibles de nuire à la capacité de l'ACFC d'atteindre ses objectifs et de mettre ses stratégies à exécution. Le risque d'entreprise est plus général que le risque d'anomalies significatives dans les états financiers. Les risques globaux pourront avoir des conséquences financières et, par conséquent, un effet sur les états financiers.

Gestion du risque d'entreprise

Le contexte dans lequel l'ACFC œuvre présente un éventail de risques susceptibles de nuire à la réalisation de son mandat et de ses objectifs. Bien que bon nombre de ces risques soient omniprésents, la mesure dans laquelle ils menacent la réalisation des objectifs de l'ACFC varie selon la conjoncture économique et financière, le contexte du secteur des services financiers et son incidence sur les consommateurs de produits et services financiers. L'exécution du mandat de l'ACFC dépend de la capacité de cette dernière à recenser, évaluer, prioriser et élaborer, en temps utile et de manière efficace, des initiatives axées sur les domaines où son exposition au risque est la plus élevée.

Risques externes

Contexte de l'économie, du secteur et de la surveillance

L'ACFC exerce ses activités dans un marché financier changeant, qui offre des produits financiers de plus en plus complexes et de nouvelles technologies visant à répondre aux besoins et aux exigences des consommateurs d'aujourd'hui. Dans certains cas, les régimes de réglementation peuvent avoir de la difficulté à suivre le rythme de ces changements rapides.

L'Agence doit continuer à déterminer les répercussions de ces changements, être prête à agir avec diligence et rester souple. L'ACFC doit également veiller à rester au courant des tendances et des faits nouveaux ainsi que des échanges tenus au pays et à l'échelle internationale pour tirer le meilleur parti des possibilités qui en découleront, tout en gérant les risques pour garantir la réalisation de son mandat.

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Faits saillants des résultats financiers

Pour les trois et neuf mois terminés le 31 décembre 2016

Modifications au cadre de protection du consommateur

Le gouvernement du Canada a proposé un code pour les consommateurs de produits et services financiers afin d'améliorer le cadre fédéral de protection des consommateurs de produits et de services financiers. L'ACFC continuera d'en analyser les effets potentiels sur son approche en matière de supervision et sa structure, ses ressources, ses systèmes et ses processus afin d'exercer avec efficacité sa surveillance des entités financières sous réglementation fédérale dans ce nouveau contexte éventuel.

Capacité de remplir son mandat et diversité des influences extérieures

Pour faire avancer les principales composantes de son programme de littératie financière et de la stratégie nationale pour la littératie financière, l'ACFC s'appuie largement sur un réseau diversifié de partenaires et d'intervenants des secteurs public, privé et à but non lucratif et cherche à créer des alliances solides, stratégiques et crédibles. Chaque partenaire ou intervenant a ses propres intérêts et objectifs, qui peuvent être différents de ceux de l'Agence. L'ACFC continuera d'établir des partenariats pour l'élaboration de programmes et elle maintiendra des méthodes optimales pour garantir la réalisation de buts communs.

Risques financiers

Les risques financiers, principalement le risque de liquidité et le risque de crédit, sont suivis de très près et ils demeurent peu élevés. Veuillez vous reporter à la note 14 des états financiers pour obtenir une analyse complète des risques financiers auxquels l'ACFC est exposée.

Changements importants quant au fonctionnement, au personnel et aux programmes

Il n'y a eu aucun autre changement important au chapitre des activités, du personnel et des programmes durant le trimestre terminé le 31 décembre 2016.

Approbation des cadres supérieurs

Approuvé par :

Lucie M.A. Tedesco
Commissaire
Agence de la consommation en matière
financière du Canada

Brigitte Goulard
Sous-commissaire et dirigeante principale
des finances
Agence de la consommation en matière
financière du Canada

Le 23 février 2017