

Plan stratégique

Notre vision

Une Autorité à valeur ajoutée pour le consommateur et le secteur financier.

Nos valeurs

L'intégrité

L'essence même de notre mission, ce qui nous guide dans nos décisions et nos actions.

L'ouverture

Être accessible et à l'écoute, faire preuve de transparence, nous ouvrir au changement et aux nouvelles idées.

L'excellence

Viser des standards élevés, améliorer constamment notre savoir-faire, allier qualité et efficacité.

L'engagement

Adhérer pleinement à notre mission et la réaliser fièrement, de façon proactive, collaborative et responsable.

Orientation 01		Objectifs				
Un régulateur proactif et pertinent pour le consommateur dans un environnement en constante évolution		1.1 Bonifier notre prestation de services et rehausser l'expérience des consommateurs				
		1.2 Mieux anticiper, comprendre et agir à l'égard des défis et des risques auxquels ils sont exposés				
		1.3 Intensifier la surveillance et la lutte contre les pratiques illégales émergentes				

Objectifs	Indicateurs de performance		Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
1.1	1	Taux d'appréciation des consommateurs à l'égard des services d'assistance offerts	80 %	> 80 %	82 %	85 %
1.2	2	Nombre d'initiatives lancées ou déployées visant à mieux comprendre les défis et risques des consommateurs (calcul cumulatif)	8 initiatives	9 initiatives	11 initiatives	13 initiatives
	3	Nombre d'activités de sensibilisation destinées aux consommateurs	78 activités	83 activités	88 activités	93 activités
1.3	4	Nombre d'initiatives lancées ou déployées à l'égard de pratiques illégales émergentes (calcul cumulatif)	8 initiatives	10 initiatives	12 initiatives	14 initiatives

Orientation 02		Objectifs				
Un régulateur influent en appui au secteur financier québécois		2.1 Exercer un fort leadership de réflexion et d'action sur des enjeux actuels et émergents				
		2.2 Adapter nos approches d'encadrement à la transformation de l'industrie				
		2.3 Optimiser la charge de conformité				

Objectifs	Indicateurs de performance		Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
2.1	5	Taux d'appréciation des clientèles relativement au leadership de réflexion et d'action exercé par l'Autorité sur des enjeux actuels et émergents	70 %	> 70 %	72 %	75 %
2.2	6	Nombre d'initiatives complétées visant à adapter notre encadrement à la transformation numérique de l'industrie (calcul cumulatif)	5 initiatives	10 initiatives	15 initiatives	20 initiatives
	7	Taux d'appréciation des clientèles visées relativement à l'adaptation de l'encadrement à l'innovation technologique	70 %	> 70 %	72 %	75 %
2.3	8	Taux d'appréciation des clientèles visées relativement aux initiatives d'optimisation de la charge de conformité	70 %	> 70 %	72 %	75 %
	9	Taux d'augmentation des initiatives lancées ou déployées visant l'optimisation de la charge de conformité (calcul cumulatif)*	5 %	10 %	15 %	20 %

*Le taux d'augmentation (indicateur 9) est calculé par rapport à une base de départ établie en prenant l'année 2019-2020 comme référence afin d'éliminer l'impact de la pandémie dans la volumétrie de référence.

Orientation 03		Objectifs				
Un régulateur performant dans la réalisation de sa mission		3.1 Maximiser l'utilisation de nos données en appui à nos décisions et nos actions				
		3.2 Déployer nos ressources en fonction des risques et opportunités				
		3.3 Poursuivre la mise en œuvre d'une culture d'agilité et d'innovation orientée vers l'efficacité				

Objectifs	Indicateurs de performance		Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
3.1	10	Déploiement complété de la structure de gouvernance des données	20 %	50 %	75 %	100 %
	11	Déploiement du plan de formation sur la gouvernance et l'analyse des données	20 %	50 %	75 %	100 %
3.2	12	Nombre d'heures redéployées à la suite de l'optimisation des processus et de la priorisation des activités	Progression annuelle			4 %
3.3						

Orientation 04		Objectifs				
Un régulateur soucieux de son capital humain		4.1 Faire évoluer nos approches et modes de gestion				
		4.2 Améliorer notre capacité d'attirer, de développer et de fidéliser les talents				
		4.3 Développer au sein des équipes les expertises nécessaires pour répondre aux nouveaux défis				

Objectifs	Indicateurs de performance		Cible 2021-2022	Cible 2022-2023	Cible 2023-2024	Cible 2024-2025
4.1	13	Taux de mobilisation – levier innovation : l'organisation encourage les employés à proposer des nouvelles façons de faire et valorise l'innovation et la créativité**	Zone d'excellence (≥ 80 %)			
	14	Taux de mobilisation – levier agilité : l'organisation encourage les employés à remettre en question ses pratiques et est flexible pour répondre aux changements dans son secteur d'activité**	Zone de performance (entre 75 % et 79 %)			
4.2	15	Taux de roulement ajusté	≤ 6 %			
	16	Taux de mobilisation global**	Zone d'excellence (≥ 80 %)			
4.3	17	Déploiement du programme annuel de formation à l'égard des expertises ciblées	Élaboration d'une stratégie de formation triennale (2022-2025)	100 % du programme annuel	100 % du programme annuel	100 % du programme annuel

**Le taux de mobilisation (indicateurs 13, 14 et 16) sera mesuré tous les deux ans, soit au terme de l'année 2 (exercice 2022-2023) et au terme de l'année 4 (exercice 2024-2025).