



Financial Services Tribunal

Politique sur les services en français

1.0 Introduction

Le Tribunal des services financiers est un organisme décisionnel indépendant qui a compétence exclusive pour exercer les pouvoirs qui lui sont conférés par la [Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers](#) et les lois connexes. Le Tribunal des services financiers est un tribunal désigné en vertu de la [Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux](#) et joue un rôle important dans l'administration de la justice en Ontario en répondant aux besoins du public dans les secteurs des services financiers réglementés par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers.

Le Tribunal des services financiers s'est engagé à fournir des services en français conformément à ses obligations en vertu de la [Loi sur les services en français](#) et de ses règlements d'application¹.

2.0 Objet

La présente politique vise à :

- reconnaître l'engagement du Tribunal des services financiers à fournir des services en français conformément aux exigences de la [Loi sur les services en français](#) quant au respect du droit de recevoir des services en français;
- informer le public de la façon dont le Tribunal des services financiers offre des services en français.

La Politique prévaudra en cas de conflit entre la présente Politique et les Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers. La [Loi sur les services en français](#) prévaudra en cas de conflit entre la présente Politique, les Règles et cette loi.

¹ Note — Le Règl. de l'Ont. 544/22 est entré en vigueur le 5 décembre 2022 et a été mis à jour le 1^{er} avril 2023.

3.0 Principes

Le Tribunal des services financiers reconnaît l'importance d'offrir des services en français conformément à la [Loi sur les services en français](#) et aux principes énoncés dans son préambule.

Le Tribunal des services financiers présente une offre active de services en français dès le premier contact avec une personne, y compris les mesures qu'il juge appropriées pour la sensibiliser à ces services. Une offre active signifie que les services en français sont clairement **visibles** et facilement **disponibles** et **accessibles**, **mis de l'avant**, et de **qualité équivalente** à ceux offerts en anglais.

Le Tribunal des services financiers est conscient de la diversité culturelle de l'Ontario et de l'importance de recruter des employés et des arbitres de divers groupes, y compris des personnes qui maîtrisent le français.

Le Tribunal des services financiers, alors qu'il respecte son engagement à fournir des services en français, comprend l'importance pour ses employés et ses arbitres de reconnaître et de remplir leur rôle de donner des services en français.

4.0 Politique

4.1 Communication

Le Tribunal des services financiers communiquera dans la langue choisie par le participant (le français ou l'anglais), et ce, même si le représentant d'un participant peut parler l'autre langue. Un participant peut changer la langue définie pour ses échanges avec le Tribunal des services financiers en avisant le greffier par écrit.

4.2 Communication écrite

Tous les documents écrits produits par le Tribunal des services financiers à l'intention du public, y compris le site Web, le contenu sur les médias sociaux, les publications, les documents, les formulaires, les avis, les affiches, les règles et les politiques du Tribunal, en format électronique ou papier, seront disponibles simultanément en français et en anglais et seront équivalents en qualité et en contenu.

Toute la correspondance relative aux dossiers initiée par le Tribunal, ainsi que toute version électronique de ces documents, sera fournie dans la langue choisie par le participant (le

français ou l'anglais). Tous les formulaires et autres documents et communications qui fournissent des renseignements sur les services du Tribunal des services financiers, que ce soit en format électronique ou papier, comprendront un avis mentionnant qu'ils sont également disponibles dans l'autre langue.

4.3 Communication orale

Les participants qui communiquent avec le Tribunal des services financiers seront accueillis en français et en anglais, que ce soit par téléphone, en personne ou par voie électronique, puis les échanges se poursuivront dans la langue choisie par le participant (le français ou l'anglais). Si la première personne que rencontre un participant n'est pas en mesure de communiquer avec une personne dans la langue de son choix (le français ou l'anglais), elle dirigera la personne vers une personne francophone sans délai déraisonnable.

La boîte vocale de la ligne téléphonique générale du Tribunal des services financiers fournira des renseignements à la fois en français et en anglais.

4.4 Instances devant le Tribunal des services financiers

Un membre du personnel ou un arbitre francophone ou bilingue ou un tiers fournisseur de services de traduction du Tribunal des services financiers sera affecté aux procédures dans les cas suivants :

- une demande ou un appel est déposé en français;
- un participant demande que l'instance soit menée en totalité ou en partie en français;
- un participant demande à communiquer en français à tout moment dans le processus d'instance.

Les participants qui demandent des services en français auront un accès égal à tous les types de procédures devant le Tribunal des services financiers. La qualité des services en français sera équivalente à celle des services offerts en anglais.

Les participants donneront le plus d'avis possible, avant une instance, pour informer le Tribunal des services financiers qu'ils demandent des services en français ou bilingues OU qu'ils n'ont plus besoin des services en français ou bilingues. Lorsqu'une demande de services en français ou bilingues est présentée à une étape d'une instance, les membres, en consultation avec tous les participants à l'instance et le ou les fournisseurs de services de traduction du Tribunal des services financiers, examineront chaque demande et fourniront un accès égal aux services en français conformément aux règles et aux procédures du Tribunal des services financiers, à la présente politique et à la [Loi sur les services en français](#). Le Tribunal des services financiers

tiendra compte des droits linguistiques du demandeur et des circonstances de l'instance dans sa réponse à ces demandes.

Un interprète français-anglais sera fourni par le Tribunal des services financiers pour une partie ou un témoin qui ne comprend pas l'autre langue. Le Tribunal des services financiers programmera les instances bilingues et en français dans des délais équivalents à ceux qui s'appliquent aux instances en anglais.

4.4.5 Décisions

Les décisions du Tribunal des services financiers seront publiées dans la langue de l'audience (y compris les motions). Les décisions relatives aux audiences auxquelles les clients ont participé en français et en anglais seront publiées simultanément dans les deux langues.

Toutes les autres décisions et transcriptions des instances seront traduites dans la langue des procédures ou dans celle qui aura été décidée par le Tribunal des services financiers dans les circonstances, conformément à ses règles.

4.6 Documents et traductions

Les participants à l'instance doivent présenter des soumissions écrites ou des preuves en français ou en anglais, ou dans les deux langues, selon la langue des procédures décidée par le Tribunal des services financiers. Ces documents feront partie du dossier de l'instance dans la langue dans laquelle ils sont produits. En règle générale, le Tribunal des services financiers ne traduit pas les documents que lui soumet un participant. Toutefois, le Tribunal des services financiers peut fournir des traductions ou ordonner à un participant de fournir ces traductions aux frais du participant qui les produit, s'il les juge nécessaires au règlement équitable de l'affaire.

4.7 Ententes avec des tiers

Lorsque le Tribunal des services financiers conclut une entente avec un tiers fournisseur de services pour fournir entre autres des services de traduction au public ou aux participants à l'instance en son nom, ce tiers fournisseur de services sera tenu de fournir ses services conformément à la [Loi sur les services en français](#) et de prendre les mesures nécessaires pour fournir une offre active de français au public ou au participant à l'instance.

5.0 Révision

Le Tribunal des services financiers révisera la présente politique au moins une fois tous les trois ans et la mettra à jour, au besoin, pour confirmer qu'elle continue de correspondre aux plus récents développements juridiques.

6.0 Commentaires, demandes de renseignements et plaintes

Les commentaires, les demandes de renseignements et les plaintes quant à la qualité des services en français ou l'application de la présente politique peuvent être envoyés à l'adresse : contact@fstontario.ca. Les plaintes seront traitées conformément à la Politique et au processus de traitement des plaintes du Tribunal des services financiers prévu par la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*.

Les plaintes peuvent également être envoyées au [Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario](#). Visitez leur site Web pour obtenir de plus amples renseignements ou pour déposer une plainte. Le Bureau de l'ombudsman fait la promotion de l'équité, de la reddition de comptes et de la transparence dans le secteur public en réglant les plaintes du public et les questions systémiques relevant de sa compétence et en menant des enquêtes à ce sujet. La compétence et les pouvoirs d'enquête de l'[ombudsman](#) comprennent également la garantie que les droits des Ontariennes et Ontariens et les obligations des organismes gouvernementaux sont respectés conformément à la *Loi sur les services en français*.

La Politique entre en vigueur en juin 2023.