

**Tribunal des services financiers**  
Rapport annuel 2022-23

# Table des matières

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT .....	3
2.0 APERÇU DU TSF .....	5
2.1 Mandat.....	5
2.2 Énoncé de mission .....	5
2.3 Vision .....	5
3.0 ACTIVITÉS ET INITIATIVES PRINCIPALES .....	6
3.1 Nominations au TSF .....	8
3.2 Recrutement d'une greffière par intérim .....	9
3.3 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices .....	9
4.0 NORMES DU TRIBUNAL RELATIVES AUX SERVICES OFFERTS AU PUBLIC.....	9
5.0 SOMMAIRE FINANCIER .....	10

# 1.0 Message du président

Je suis heureux de vous présenter la version 2022-2023 du Rapport annuel du Tribunal des services financiers (TSF, ou le Tribunal). Ce document comprend de l'information au sujet de nos principales activités et réussites de l'exercice.

En 2022-2023, alors que les restrictions relatives à la pandémie de COVID-19 ont été assouplies, le TSF a entrepris une consultation au sujet de modifications proposées à ses règles et instructions relatives à la pratique. Ces modifications se fondent sur un besoin de souplesse accrue, et elles garantissent que les présidents des comités disposeront du pouvoir discrétionnaire requis pour déterminer le format d'audience qui convient aux circonstances de la procédure selon les lignes directrices établies et les consultations avec les parties. Les modifications proposées relatives à ces consultations exigeraient d'ailleurs de changer les règles du Tribunal en ajoutant une disposition relative aux motions frivoles ou vexatoires et en apportant d'autres modifications de nature administrative.

Durant l'exercice 2022-2023, nous avons enregistré une nette progression dans notre modernisation du site Web du TSF, qui est toujours en cours. Nous prévoyons que le nouveau site Web sera lancé durant les prochains mois et qu'il offrira une expérience utilisateur simplifiée et supérieure.

Les membres du Tribunal et de son personnel ont poursuivi durant l'ensemble de l'exercice leurs activités liées aux audiences ou préalables aux audiences. En 2022-2023, nous avons enregistré une hausse des nouvelles affaires soumises dont le total est passé à 25, contre 15 lors de l'exercice précédent.

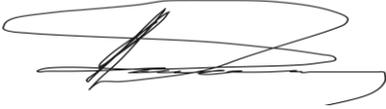
En prévision d'une hausse des appels visant des pénalités administratives imposées par processus sommaire qui s'explique par des activités d'application de la loi accrues par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers dans ce domaine, le Tribunal a publié l'Instruction relative à la pratique – Appels relatifs aux ordonnances de pénalités administratives imposées par processus sommaire qui est entrée en vigueur le 29 mai 2023.

Pour être en mesure de traiter toutes les affaires qui nous sont soumises et pour continuer à offrir des services décisionnels efficaces, le Tribunal a accueilli deux nouveaux membres en 2022-2023 en plus de prolonger le mandat de quatre membres existants. De plus, en prévision d'une hausse des appels visant des pénalités administratives imposées par processus sommaire, le TSF a élaboré une instruction relative à la pratique sur le sujet.

Enfin, en 2023, le TSF a embauché une greffière par intérim en réaction au départ en 2022 de notre greffière de longue date.

Comme ce rapport vous le démontrera, nous en avons accompli beaucoup durant l'exercice, et nous sommes engagés à poursuivre sur la voie de l'amélioration continue. Nous n'aurions pas pu afficher toutes ces réussites sans l'engagement et le dévouement de notre équipe. Je désire remercier du fond du cœur mes collègues du Tribunal, ceux du Bureau de la greffière et ceux du ministère des Finances qui ont travaillé sans relâche durant l'exercice pour appuyer la réussite de notre organisation.

J'ai hâte de poursuivre ces réussites durant le reste de l'exercice, et de voir où nous mènera notre progression en 2024.



---

Ian McSweeney  
Président

## 2.0 Aperçu du TSF

Créé en application de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (Loi sur le Tribunal), le Tribunal est un organisme d'arbitrage spécialisé indépendant. Il tient des audiences et entend certains appels sur des questions disciplinaires et réglementaires en vertu des lois régissant les secteurs réglementés par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF), dont voici quelques exemples :

- *Loi sur les régimes de retraite*
- *Loi sur les assurances*
- *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*
- *Loi de 2020 sur les caisses populaires et les crédit unions*
- *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*
- *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés*
- *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances*

Le Tribunal a la compétence exclusive d'exercer les pouvoirs que lui confèrent les lois et de trancher toutes les questions de fait ou de droit soulevées au cours de ses audiences. Il a aussi l'autorité d'établir ses propres règlements sur les pratiques et procédures, y compris l'octroi des dépens.

En tant qu'organisme d'arbitrage administratif doté de pouvoirs semblables à ceux d'une cour, le Tribunal offre un moyen relativement rapide et économique de demander des audiences et d'interjeter appel des ordonnances et des décisions réglementaires proposées.

### 2.1 Mandat

Le Tribunal est un organisme spécialisé d'arbitrage indépendant établi en vertu de la Loi sur le Tribunal et responsable de la tenue d'audiences et d'appels sur la délivrance de permis, les pratiques du marché et d'autres questions soulevées conformément aux lois qui régissent les secteurs de l'industrie des services financiers réglementés par l'ARSF, la Loi sur l'exercice des compétences juridiques et les règles de pratique et de procédure et instructions de pratique du

Tribunal.

### 2.2 Énoncé de mission

Le Tribunal fournit des services d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario de façon autonome, équitable et efficace, fait la promotion d'un climat favorable à la confiance du public dans les secteurs réglementés par l'ARSF et protège l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confèrent les lois. Pour accroître la confiance du public, le Tribunal fait preuve d'intégrité et d'excellence, et s'assure d'être accessible, responsable et réceptif.

### 2.3 Vision

Le TSF s'efforce de favoriser la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance parmi son personnel et de fournir ses services en faisant preuve de compassion et de respect. Nous sommes constamment à la recherche d'occasions de collaborer, d'innover et de nous améliorer.

### 3.0 Activités et initiatives principales

Au cours de l'exercice 2022-2023, le Tribunal a continué de fonctionner en tant que tribunal indépendant en ce qui a trait aux activités d'application de la réglementation effectuées par le directeur général de l'ARSF en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers* et aux procédures déroulant des activités passées d'application de la réglementation par le surintendant des services en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario*.

Compte tenu de la baisse continue de l'intensité des défis liés à la pandémie de COVID-19, le TSF est passé d'un fonctionnement avec des audiences électroniques seulement à un mode hybride qui combine les audiences électroniques et en personne. Le Tribunal continuera d'offrir les deux formats aux parties, selon ce qui convient dans les circonstances. Pour témoigner de l'évolution des meilleures pratiques depuis l'allègement des restrictions, nous avons organisé une consultation publique de 30 jours sur les modifications proposées suivantes visant les règles et des directions de pratique du TSF :

- Révision des règles du Tribunal en ce qui a trait au traitement des motions frivoles, vexatoires ou de mauvaise foi en vertu de la règle 14.
- Révision des règles du TSF et de l'Instruction relative à la pratique pour les audiences électroniques en vue d'assouplir davantage l'approche du Tribunal en matière de protocoles liés à la COVID-19 applicables aux audiences en personne tout en conservant la souplesse requise pour choisir le format qui convient.
- Suspension de l'Instruction relative à la pratique – audiences discrétionnaires en personne pendant la pandémie de COVID-19.

En règle générale, les commentaires obtenus étaient en faveur des modifications proposées, et le TSF poursuit son travail en vue de finaliser les modifications et de rendre publiques les versions révisées sur son site Web en juin ou juillet.

En soutien à notre engagement de moderniser l'exploitation du Tribunal, nous avons lancé en 2022-2023 des travaux visant à mettre à jour le site Web du TSF avec une interface plus simple et conviviale. Nous prévoyons que la version modernisée du site Web sera mise en ligne durant l'exercice 2023-2024.

En ce qui a trait aux activités essentielles du Tribunal, ce dernier demeure engagé à offrir des processus d'audience impartiaux et à trancher les affaires qui lui sont soumises de manière transparente et juste, et en temps opportun. Plus précisément, 25 nouvelles affaires nous ont été soumises en 2022-2023, contre 15 en 2021-2022. Outre cela, nous avons enregistré 28 affaires en instance en 2022-2023, ce qui est identique à la situation en 2021-2022. Bien que nous ayons constaté une hausse du nombre total d'affaires et de notre charge de travail liée à ces affaires en général, les activités prévues à l'horaire du Tribunal ont affiché une légère baisse par rapport à l'exercice antérieur. Le TSF a conclu 25 affaires dans les divers secteurs réglementés par l'ARSF, le même nombre qu'en 2021-2022.

En 2022-2023, le Tribunal a enregistré 105 jours consacrés à des conférences préparatoires aux audiences, à des audiences et à des motions, contre 159 jours en 2021-2022. Le Tableau 3.0 résume les activités du TSF en 2022-2023.

**Tableau 3.0 : Activités du TSF en 2022-2023**

Activité	Questions relatives aux régimes de retraite	Questions relatives aux prêts hypothécaires	Questions relatives à l'assurance	Questions relatives aux credit unions	Questions relatives aux prestataires de services	Total en 2022-2023	Total en 2021-2022	Total en 2020-2021
Affaires en instance au début de l'exercice	10	8	9	0	1	28	38	22
Nouvelles affaires reçues	4	4	15	0	2	25	15	32
Affaires conclues	8	7	9	0	1	25	25	16
Affaires en instance à la fin de l'exercice	6	5	15	0	2	28	28	38
Jours d'audiences orales	3	18	0	0	0	21	32	4
Jours d'audiences écrites	1	0	0	0	0	1	18	1
Jours pour d'autres activités, dont les suivantes : Conférences préparatoires à une audience, conférences de règlement et motions	8	23	46	0	7	83	109	82
<b>Total de jours d'audiences (orales et écrites) et d'activités pour le TSF</b>	<b>12</b>	<b>41</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>105</b>	<b>159</b>	<b>87</b>

Remarques :

1. Ce tableau ne tient pas compte des réunions trimestrielles du Tribunal et des jours consacrés à la délibération ou à la rédaction de décisions.
2. Le nombre total de jours travaillés par l'ensemble des membres du TSF pour la période correspond à environ 389,5 jours.
3. Les chiffres peuvent témoigner de l'activité liée à des affaires ouvertes avant l'exercice 2022-2023.
4. Les audiences écrites peuvent porter sur des questions de difficultés financières, des motions, des demandes de dépens ou des demandes d'examen d'une décision.

### 3.1 Nominations au TSF

Conformément à la Loi sur le Tribunal, le TSF doit se composer d'au moins neuf membres, dont le président et deux vice-présidents, qui sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les nominations au Tribunal sont faites en vertu de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* et des lignes directrices établies par le [Secrétariat des nominations publiques de l'Ontario](#).

En 2022-2023, deux nouveaux membres ont été désignés au Tribunal et le mandat de certains membres actuels a été prolongé en vue de satisfaire à la charge de travail prévue. Le TSF est toujours à la recherche de candidats pour des nominations, à la fois pour traiter la charge de travail et pour atténuer l'incidence des départs, conformément au paragraphe 2(4) de la Loi sur le Tribunal. Dans la mesure du possible, les membres sont nommés selon leur expérience et leur expertise dans les secteurs réglementés. Cette façon de faire garantit que le TSF dispose des connaissances techniques et des ressources nécessaires pour offrir des services d'arbitrage dans les secteurs réglementés par l'ARSF. Pour 2022-2023, la rémunération totale des membres du TSF (exception faite du personnel) correspond à 225 292,30 \$. Le Tableau 3.1 présente de l'information sur les membres durant l'exercice.

**Tableau 3.1 : Membres du TSF en 2022-2023**

Nom	Poste	Durée du mandat
Ian McSweeney	Président	11 mars 2015 au 12 septembre 2023
Paul Farley	Vice-présidente	Du 18 novembre 2021 au 17 novembre 2023
Bethune Whiston	Vice-présidente	17 décembre 2013 au 23 septembre 2024
Martin Guest	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 <sup>er</sup> décembre 2023
Ruth Wahl	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 <sup>er</sup> décembre 2023
Jill Wagman	Membre	17 décembre 2013 au 16 décembre 2023
Caroline Hunt	Membre	8 février 2018 au 7 février 2025
Allan Shapira	Membre	Du 2 mars 2023 au 1 <sup>er</sup> mars 2025
Nicholas Savona	Membre	18 mars 2020 au 17 mars 2025
Edward Skwarek	Membre	18 mars 2020 au 17 mars 2025
Jane Waechter	Membre	Du 23 mars 2023 au 22 mars 2025
Anthony Fredericks	Membre	11 avril 2018 au 10 avril 2025

Christopher Portner	Membre	17 août 2017 au 12 septembre 2025
Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	1 mars 2017 au 20 mars 2026
<b>Rémunération totale pour l'exercice 2022-2023</b>		<b>225 292,30\$</b>

### 3.2 Recrutement d'une greffière par intérim

La greffière du TSF nous a quittés à la fin 2022. Des activités de recrutement pour ce poste ont eu lieu au début 2023, et une greffière par intérim est entrée en fonction en juin 2023.

### 3.3 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices

Le TSF a établi ses règles, instructions relatives à la pratique et lignes directrices pour régir le déroulement des audiences, sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'exercice des compétences juridiques* et des lois habilitantes applicables aux secteurs réglementés par l'ARSF. Pour aider encore davantage les participants aux audiences et pour aplanir certaines des barrières liées à la compréhension de notre processus juridique, le TSF a créé et publié un Guide sur les procédures réglementaires (le Guide). Le Guide offre de l'information détaillée au sujet du déroulement des procédures du TSF.

Pour faciliter la vie des participants aux audiences, le [site Web du TSF](#) présente les calendriers des audiences, les décisions et les règles, ainsi que des biographies des membres actuels du Tribunal.

## 4.0 Normes du Tribunal relatives aux services offerts au public

Conformément à la Directive sur les services de la FPO (la Directive), le TSF a élaboré des normes de service pour satisfaire aux exigences minimales de la Directive en faisant ce qui suit :

- Établir des normes pour les services offerts propres à chacun des programmes et les communiquer aux consommateurs
- Évaluer la qualité des services offerts et en faire le suivi
- Communiquer aux consommateurs la qualité réelle des services offerts

La directive décrit et renforce le besoin d'avoir des normes de service, des processus, des pratiques, des postes et des responsabilités qui permettent d'offrir aux consommateurs des services de qualité et accessibles. Lors de l'exercice 2022-2023, le TSF a continué à mettre l'accent sur le respect de ses engagements et sur la prestation de services aux membres du public. Le Tableau 4.0 résume les résultats du TSF face à ses normes pour l'exercice 2022-2023.

**Tableau 4.0 : Normes de service du TSF en 2022-2023**

Indicateurs de rendement	Nombre d'affaires/décisions	Nombre cible d'affaires <sup>1</sup>	Nombre d'affaires ayant satisfait à la norme	Réussites pour les normes de service
Envoyer un accusé de réception dans les 5 jours civils Respect de la norme : 100 % des affaires	25	25	25	Oui
Conférence préparatoire à une audience prévue 35 jours civils ou moins après le dépôt d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel Respect de la norme : 90 % des affaires	22	20	19	Non
Décision rendue dans les 90 jours civils suivant la dernière journée de l'audience Respect de la norme : 90 % des affaires	7	6	7	Oui

Remarques :

<sup>1</sup> Calculé selon le nombre d'affaires/décisions multiplié par le pourcentage de respect de la norme

L'excellence du service est une priorité pour le Tribunal, et elle fait ressortir l'engagement du TSF à rendre des décisions justes en temps voulu et de manière efficace. Bien que le TSF s'efforce de respecter les normes de service en prévoyant les conférences préparatoires à une audience dans les 35 jours civils suivant le dépôt d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel, la capacité d'ajouter ces conférences à l'horaire peut toutefois dépendre de la disponibilité des parties durant cette période. Les parties peuvent aussi demander que la conférence soit reportée après la fin de discussions explorant un règlement. Ces facteurs échappent au contrôle du Tribunal. À l'avenir, le TSF continuera de travailler avec les parties peu après le dépôt de la demande d'audience ou de l'avis d'appel afin de disposer de suffisamment de temps pour prévoir une conférence durant le délai prévu.

## 5.0 Sommaire financier

Le budget du Tribunal provient d'une autorisation provisoire de dépenser du gouvernement jusqu'à ce que ses coûts soient entièrement recouverts des secteurs réglementés par l'intermédiaire d'une évaluation annuelle réalisée par l'ARSF. Les dépenses du Tribunal sont imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et entièrement recouvrées auprès des secteurs réglementés par l'intermédiaire de l'ARSF.

Le pouvoir de dépenser dont jouit le Tribunal repose sur des paiements provisoires à partir du Trésor, conformément au paragraphe 15(1) de la Loi sur la gestion des finances publiques. Ces paiements doivent être entièrement recouverts à l'ARSF une fois par exercice. Le Tableau 5.0 offre un aperçu des recettes et dépenses du TSF.

**Tableau 5.0 : Recettes du TSF en 2022-2023**

Élément	2022-2023	2021-2022
Recouvrements dans les secteurs	481 100,11\$	639 095,70\$
<b>Revenu total</b>	<b>481 100,11\$</b>	<b>639 095,70\$</b>

**Tableau 5.1 : Dépenses du TSF en 2022-2023**

Élément	2022-2023	2021-2022
Traitements et salaires	130 895,01\$	157 304,83\$
Avantages sociaux	18 278,36\$	22 118,57\$
Transports et communications	2 301,31\$	2 057,89\$
Services	325 106,46\$	457 124,16\$
Fournitures et matériel	4 518,97\$	490,25\$
<b>Total des dépenses</b>	<b>481 100,11\$</b>	<b>639 095,70\$</b>

Remarques :

1. *En vertu du paragraphe 15(1) de la Loi sur le Tribunal, le lieutenant-gouverneur en conseil peut facturer l'ARSF pour toutes les dépenses engagées par le TSF et le ministère des Finances en vertu de la Loi sur le Tribunal ou de toute autre loi qui confère des pouvoirs ou attribue des responsabilités au TSF. Le montant ainsi facturé est calculé conformément au décret 115/2020 et au Règl. de l'Ont. 144/19.*

En 2022-2023, le TSF a déclaré 481 100,11 \$ en recettes et en dépenses, contre 698 095,70 \$ à l'exercice précédent. La baisse des dépenses par rapport à l'exercice antérieur s'explique par des dépenses ponctuelles liées à des rénovations des bureaux du TSF en 2021-2022 qui ne sont associées à rien d'équivalent en 2022-2023.