

Tribunal des services financiers

Plan d'activités annuel
de 2022-2023 à 2024-2025

TABLE DES MATIÈRES

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT	3
2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL	4
3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI ET MISSION.....	4
4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL.....	5
5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES.....	6
6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF	8
7.0 RAPPORTS FINANCIERS.....	9
8.0 MESURES DE RENDEMENTS ET CIBLES.....	10

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le Plan d'activités annuel de 2022-2023 à 2024-2025 (le Plan) du Tribunal des services financiers (le Tribunal). Le Plan fait ressortir les fonctions de base du Tribunal, les engagements pris pour l'avenir et les défis avec lesquels il est aux prises. Il établit l'orientation stratégique du Tribunal ainsi que les ressources nécessaires pour qu'il atteigne ses objectifs. Il indique de plus que nous continuerons d'appuyer les priorités du gouvernement, notamment accroître la confiance du public dans la réglementation des services financiers et l'arbitrage indépendant.

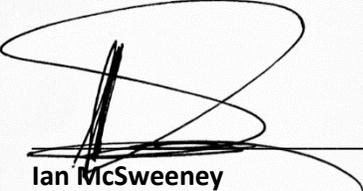
Au début de la pandémie de la COVID-19, le Tribunal a agi rapidement pour passer des audiences en personne aux audiences électroniques audio/vidéo au moyen de la plateforme Microsoft Teams. Gouvernés pour de nouvelles instructions relatives à la pratique et nos règles existantes, nous sommes maintenant en mesure de tenir des audiences électroniques, en personne ou en format hybride (une combinaison d'audiences en personne et électroniques), sous réserve des protocoles de santé et de sécurité publiques et nos exigences de dépistage et de vaccination pour les audiences en personne qui sont affichées dans le site Web du Tribunal.

Nous nous sommes engagés à moderniser les activités du Tribunal. Comme résultat de la pandémie, de notre déménagement en 2021 dans de nouveaux bureaux et de la priorité gouvernementale d'offrir davantage de services numériques, le Tribunal a mis à niveau ses appareils dans les salles d'audience, y compris un nouveau système audiovisuel. Nous prévoyons aussi mettre à jour notre site Web pour y inclure une interface publique rationalisée et plus conviviale.

Le Tribunal est résolu à respecter ses engagements et à faire preuve d'excellence dans la tenue de ses audiences, à rédiger des décisions de qualité et à maintenir les normes les plus élevées dans la prestation de ses services au public. Les membres et le personnel du Tribunal travailleront de concert pour concrétiser les orientations stratégiques décrites dans ce plan.

J'aimerais remercier les membres et le personnel du Tribunal qui travaillent avec acharnement et dévouement et dont la précieuse contribution et le professionnalisme permettent au Tribunal de remplir son mandat de manière efficiente, équitable et efficace. J'aimerais également remercier le gouvernement de l'Ontario pour le soutien qu'il accorde en permanence au Tribunal en tant qu'organisme d'arbitrage indépendant.

Recevez mes sincères salutations.



Ian McSweeney
Président

2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL

Le Tribunal est un organisme décisionnel spécialisé indépendant qui, à la demande des personnes concernées, entend les appels de décisions et tient des audiences pour examiner les décisions proposées par le directeur général de l'Autorité de réglementation des services financiers de l'Ontario (ARSF) ou son prédécesseur, le surintendant de la Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO), et de la Société ontarienne d'assurance-dépôts (SOAD). Ces décisions ont trait à des questions touchant les pratiques de l'industrie et la délivrance de permis découlant des secteurs réglementés par l'ARSF.

Le Tribunal est un tribunal décisionnel prescrit en vertu de l'annexe 1 du Règlement 126/10 pris en application de la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux*. Bien que le Tribunal soit un organisme d'arbitrage administratif doté de pouvoirs similaires à ceux d'une cour, il ne s'agit pas d'une cour de justice. Les membres du Tribunal sont appelés arbitres (et non juges) et forment des comités d'un ou trois membres (comité) pour les instances dont ils sont saisis. Un comité rend des décisions fondées sur les éléments de preuve et les observations présentés par les parties au cours de l'instance.

Le Tribunal est habilité à tenir des audiences et à rendre une décision quant à des appels en vertu des lois de l'Ontario qui régissent les secteurs réglementés s'inscrivant dans le cadre du mandat de l'ARSF, notamment les suivantes :

- *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 sur les sociétés de prêt et de fiducie;*
- *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions;*
- *Loi sur les services hospitaliers et médicaux prépayés;*
- *Loi de 2019 sur la protection du titre des professionnels des finances (proposée).*

3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI ET MISSION

Mandat conféré par la loi

Tel que précisé ci-dessus, le Tribunal est un organisme décisionnel spécialisé indépendant établi en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers (la Loi)* et dont le mandat est de tenir des audiences et des appels sur la délivrance de permis, les activités du marché et d'autres questions soulevées en vertu des lois qui régissent les secteurs des services financiers réglementés

par l'ARSF, la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et les règles et instructions relatives à la pratique du Tribunal.

Mission

Le Tribunal fournit des services d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario de façon autonome, équitable, efficace et efficiente et dans la promotion d'un climat favorable à la confiance du public dans les secteurs réglementés par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers et à la protection de l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confère la Loi. Pour ce faire, le Tribunal met à profit son expertise, fait preuve d'intégrité et d'excellence, et s'assure d'être accessible, responsable et réceptif.

4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL

Le Tribunal exerce les trois fonctions principales suivantes :

1. Tenir des conférences préparatoires aux audiences et des audiences, et prendre des décisions –

Cette fonction est remplie par les arbitres du Tribunal (avec l'aide administrative du greffier et du greffier adjoint) et consiste notamment à tenir des audiences et des conférences préparatoires aux audiences, à entendre des motions et à rédiger des décisions connexes et leurs motifs. Les audiences ont lieu dans les bureaux du Tribunal, qui ont récemment déménagé au 25, avenue Sheppard Ouest, 7^e étage à Toronto en Ontario. Anciennement, le Tribunal tenait ses audiences en personne ou par écrit, conformément à ses règles et à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*. Dans le cadre de la transformation en cours du Tribunal en organisme contemporain offrant des services de haute qualité qui satisfont aux besoins de la population ontarienne, nous continuerons d'offrir des audiences en personne, électroniques et hybrides conformément aux mesures de santé et sécurités publiques, ainsi que des audiences par écrit au besoin.

En vertu des normes de service publiées par le Tribunal, les membres du Tribunal sont normalement tenus de rendre leurs décisions dans les 90 jours civils suivant le dernier jour de l'audience. Le comité chargé de l'audience dispose ainsi de suffisamment de temps pour prendre en considération tous les éléments de preuve et les observations présentés à l'audience et en discuter, ainsi que pour rédiger les motifs. Le Tribunal a été en mesure de dépasser cette norme pour la plupart des instances.

2. Administrer les instances – Cette fonction est principalement assumée par le personnel du Tribunal avec l'aide du président du Tribunal ou du président des comités et englobe toutes les étapes administratives nécessaires au traitement d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel, de la date de dépôt à la fin de l'audience. Cela peut comprendre l'examen de la demande déposée et l'évaluation de sa conformité aux mesures législatives pertinentes, la demande de renseignements supplémentaires aux parties au besoin, l'établissement du calendrier des conférences préparatoires à l'audience, des motions et de l'audience, le suivi et la gestion de l'affaire tout au long du

processus, l'envoi de la décision écrite finale aux parties et aux sites Web d'information juridique comme CanLII, et le suivi de tout appel ou de toute révision judiciaire des décisions du Tribunal.

- 3. Fournir l'accès au public** – Cette fonction consiste notamment à fournir au public l'accès aux audiences et aux renseignements concernant le rôle du Tribunal, les procédures d'audience, l'état d'avancement des affaires, les lieux d'audience et les processus administratifs en vertu de toutes les lois pertinentes, par l'intermédiaire de son site Web et des demandes de renseignements du public, ainsi qu'à répondre aux besoins en matière d'accessibilité des parties qui comparaissent devant le Tribunal. Tout membre du public qui souhaite participer à une audience électronique peut contacter le bureau du greffier par l'intermédiaire du site Web du Tribunal pour obtenir plus d'information.

5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES

Le FST est déterminé à s'améliorer constamment de façon à répondre aux besoins des parties prenantes. Pour atteindre cet objectif, le Tribunal a créé un cadre stratégique pour orienter l'élaboration de son plan d'activités et ses opérations annuelles. Ce cadre garantit que les procédures et les processus du Tribunal sont correctement alignés sur les priorités du gouvernement. Le Tribunal se concentrera sur trois orientations stratégiques clés au cours des prochaines années.



1. Maintenir un bassin de membres qualifiés pour rendre des décisions lors des audiences

- Le Tribunal continuera à travailler de concert avec le ministère des Finances et le Secrétariat des nominations afin que suffisamment de membres qualifiés soient nommés pour faire face au volume de travail prévu du Tribunal et pour satisfaire aux exigences en matière d'expertise, et que le Tribunal dispose des ressources humaines et techniques appropriées pour continuer à dispenser des services d'arbitrage efficaces, efficaces et exempts de conflits aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF.
- Le Tribunal continuera à fournir une formation adéquate (ressources internes et

externes) afin que les membres du Tribunal possèdent les compétences et l'expertise voulues pour entendre les instances du Tribunal auxquelles ils sont affectés. À cette fin, le Tribunal a récemment mis en place un programme de mentorat pour les personnes nouvellement nommées.

2. **Mettre à jour les règles, pratiques, procédures et lignes directrices du Tribunal au besoin**

- Le Tribunal continuera de réviser ses règles, pratiques, procédures et lignes directrices au besoin pour tenir compte des modifications législatives et des autres changements apportés à son mandat, ainsi que pour assurer la transparence envers le public quant au déroulement de ses instances.
- Le Tribunal continuera d'examiner et de réviser les normes de rendement au besoin pour s'assurer que les ressources disponibles continuent de fournir des services d'arbitrage efficaces.

3. **Moderniser les activités du Tribunal**

- La pandémie a permis de cerner les occasions de modernisation suivantes :
 1. **Audiences électroniques** - offrir l'option aux parties de participer au processus d'audience entièrement en ligne.
 2. **Audiences hybrides** - offrir l'option aux parties de participer au processus d'audience en personne et par moyens électroniques de façon discrétionnaire, sous réserve de l'observation des lignes directrices sur la santé publique.
 3. **Modernisation du site Web** - au fur et à mesure que les services numériques deviennent plus courants, le site Web fera de plus en plus partie intégrante de la façon dont le Tribunal réalise ses activités.
 4. **Production de documents et de dossiers par voie électronique** - la production de documents électroniques a permis au Tribunal de poursuivre ses activités sans que les employés soient tenus d'être physiquement présents dans le bureau pour recevoir des copies papier des soumissions des parties et créer des dossiers papier. Le bureau du greffier tient maintenant des dossiers et des documents en format électronique seulement grâce à son système de gestion des cas. La majorité des documents sont fournis aux membres du Tribunal uniquement par voie électronique en préparation aux audiences.
- En avril 2020, le Tribunal a modifié la manière dont il tient ses audiences et entend les motions en raison des mesures de santé et de sécurité liées à la COVID-19 prises par les différents ordres de gouvernement. Le Tribunal continue aussi de fonctionner selon son plan de continuité des activités et les documents affichés dans son site Web en réponse à la pandémie. Afin de s'assurer de continuer à réaliser ses fonctions essentielles, le Tribunal a rédigé des instructions relatives à la pratique sur la tenue d'audiences électroniques, des instructions relatives à la pratique sur la tenue discrétionnaire d'audiences en personne et sur les exigences de dépistage de la COVID connexes décrites ci-dessous.
- En réponse au plan de réouverture de la province et le retour éventuel des audiences en personne ou hybrides, le Tribunal a créé un questionnaire de dépistage de la COVID-19 et un

formulaire de dépistage à remplir le jour de l’audience qui est affiché dans son site Web. Le président a aussi envoyé une note de service aux membres concernant les protocoles de dépistage de la COVID (qui comprenait le formulaire de dépistage) pour accompagner les instructions relatives à la pratique sur la tenue d’audiences discrétionnaires en personne. Le Tribunal a commencé à tenir des audiences hybrides durant l’automne 2021 au cas par cas, ce qui lui a permis de continuer à remplir son mandat et à satisfaire aux besoins des parties prenantes.

6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF

Une planification efficace du capital humain pour le Tribunal exige une bonne compréhension des priorités stratégiques et des nouveaux défis en matière de main-d'œuvre. Le Tribunal veille à ce que ses pratiques relatives au personnel soient conformes à la vision, à la mission et à la stratégie globales du gouvernement. Il a recours à la planification des ressources humaines pour l’embauche, la formation et la gestion de ses effectifs dans les limites de son budget.

La Loi exige que le Tribunal compte un minimum de neuf membres. Si le Tribunal compte moins de neuf membres, il sera indûment constitué après 90 jours et ne sera pas en mesure de mener des délibérations jusqu’à ce que le seuil minimum de membres soit atteint grâce à la nomination de membres additionnels. Ceci ne nuit en rien à ses fonctions administratives et à sa capacité à recevoir de nouvelles demandes d’audience ou de nouveaux avis d’appel. Le Tribunal compte actuellement un total de 12 membres à temps partiel, y compris le président et deux vice-présidents. Le tableau suivant fournit des renseignements sur les membres actuels du Tribunal et leur mandat respectif.

Tableau 6.1: Membres actuels du Tribunal et leur mandat

	Nom	Titre	Durée du mandat
1.	Ian McSweeney	Président	Du 11 mars 2015 au 12 septembre 2023
2.	Bethune Whiston	Vice- présidente	Du 17 décembre 2013 au 23 septembre 2022
3.	Paul Farley	Vice- président	Du 5 janvier 2015 au 17 novembre 2023
4.	Anthony Fredericks	Membre	Du 11 avril 2018 au 10 avril 2025
5.	Martin Guest	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2023
6.	Caroline Hunt	Membre	Du 8 février 2018 au 7 février 2025
7.	Christopher Portner	Membre	Du 17 août 2017 au 12 septembre 2022
8.	Nicholas Savona	Membre	Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025
9.	Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	Du 1 ^{er} mars 2017 au 20 mars 2023
10.	Ed Skwarek	Membre	Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025
11.	Jill Wagman	Membre	Du 17 mars 2013 au 16 décembre 2023
12.	Ruth Wahl	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2023

Tous les membres du Tribunal sont nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le président et le vice-président sont responsables de la gouvernance de l’organisme et des relations avec

le ministère des Finances. Ce ministère continuera de fournir au Tribunal du personnel de soutien équivalant à deux postes à temps plein, qui sont des employés du ministère. Il s'agit d'un greffier et d'un greffier adjoint.

Tableau 6.2 : Équivalents temps plein estimés fournis au Tribunal par le ministère

	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Équivalents temps plein	2	2	2

Le ministère des Finances continuera également à fournir au Tribunal un espace de travail, des ressources informatiques et d'autres soutiens administratifs et organisationnels.

7.0 RAPPORTS FINANCIERS

Revenus

Le budget du Tribunal est financé par un pouvoir de dépenser provisoire accordé par le gouvernement, jusqu'à ce que ses coûts soient entièrement recouverts auprès des secteurs réglementés au moyen d'une évaluation annuelle réalisée par l'ARSF.

Charges

Les charges et les dépenses du Tribunal sont imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et sont entièrement recouvrées auprès des secteurs réglementés par l'intermédiaire de l'ARSF. Le pouvoir de dépenser du Tribunal est financé par des paiements provisoires sur le Trésor, autorisés en vertu de l'article 15.1 de la *Loi sur l'administration financière*, et doivent être entièrement recouverts au cours de chaque exercice.

Tableau 7. 1: Coûts estimés (en milliers de dollars) du soutien du Tribunal

Charge	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Salaires et traitements	173,1	174,9	176,6
Avantages sociaux des employés	22,5	22,7	23,0
Services	641,2	409,1	398,4
Transport et communication	11,4	6,4	6,4
Fournitures et matériel	2,1	2,1	2,1
Total	850,30	615,20	606,50

Les charges estimées pour 2022-2023 devraient correspondre à la première année de fonctionnement non transitoire sans effets majeurs de la COVID-19. En 2020-2021 et en 2021-2022, en raison de la pandémie de COVID-19, il s'est tenu considérablement moins d'audiences que ce qui était prévu; les paiements d'indemnités quotidiennes aux membres ont donc été beaucoup plus

faibles que selon les prévisions. Le Tribunal s'attend à ce que ses audiences et activités retournent aux niveaux pré-COVID dans les années à venir; résultant ainsi dans une augmentation des indemnités journalières versées aux membres afin d'assurer la tenue opportune des audiences et l'observation des normes de service du Tribunal.

On s'attend à ce que les charges relatives aux services soient plus élevées en 2022-2023 qu'au courant des années précédentes en raison des initiatives de modernisation, y compris la nouvelle conception du site Web. Au fur et à mesure que le Tribunal passe à la tenue d'audiences hybrides et améliore la prestation des services numériques conformément aux priorités gouvernementales sur le service à la clientèle et les services numériques, le site Web fera partie intégrante de la façon dont le Tribunal réalise ses activités.

8.0 MESURES DE RENDEMENTS ET CIBLES

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le Tribunal a des normes de service pour répondre aux exigences de la directive, comme le montre le tableau ci-dessous. Pour une liste complète des résultats relatifs aux normes de service, visitez la page Web du Tribunal sur les normes de service : <https://www.fstontario.ca/fr/servicestandards.html>.

Tableau 8.1 : Mesures de rendement et cibles

	Mesure de rendement	Cible
1.	% de cas où le Tribunal envoie l'accusé de réception dans un délai de 5 jours civils	100 %
2.	% de cas où une date de conférence préalable à une audience est fixée dans les 35 jours civils suivant le dépôt d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel dûment rempli	90 %
3.	% de cas où le Tribunal a rendu une décision dans un délai de 90 jours civils à compter du dernier jour de l'audience	90 %

Remarque : Les cibles de rendement sont les mêmes pour les trois prochaines années.

L'objectif à long terme du Tribunal est que ses décisions permettent de clarifier l'application des exigences liées aux services financiers, aux régimes de retraite, à la délivrance de permis et à la réglementation des pratiques commerciales, ce qui se traduira par une plus grande confiance dans les secteurs des services financiers et dans le processus d'arbitrage indépendant. Le Tribunal a élaboré des [Règles de pratique et de procédure](#) pour les audiences devant le Tribunal, un Guide des procédures réglementaires, des instructions relatives à la pratique et des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, qui sont régulièrement révisés et affichés dans son site Web. En outre, le Tribunal dispose d'un certain nombre de politiques internes liées aux pratiques exemplaires de gouvernance, à l'accès du public aux dossiers d'arbitrage et à son processus décisionnel.