

Tribunal des services financiers
Plan d'activités annuel
de 2024-2025 à 2026-2027

TABLE DES MATIÈRES

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT.....	3
2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL.....	5
3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI, VISION ET MISSION	6
4.0 FONCTIONS DU TRIBUNAL.....	6
5.0 ORIENTATION STRATÉGIQUE ET INITIATIVES.....	7
6.0 RESSOURCES HUMAINES ET SOUTIEN ADMINISTRATIF	10
7.0 RAPPORTS FINANCIERS	11
8.0 MESURES DE RENDEMENT ET CIBLES	12

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT

Je suis heureux de présenter le Plan d'activités annuel de 2024-2025 à 2026-2027 (le Plan) du Tribunal des services financiers (le Tribunal). Ce plan donne un aperçu des activités et des priorités du Tribunal au cours des années à venir. En plus de mettre en lumière les fonctions fondamentales du Tribunal, ainsi que ses futurs engagements et défis, il établit notre orientation stratégique et fournit une évaluation des ressources nécessaires pour atteindre nos buts. Grâce à ce plan, nous continuons d'appuyer les priorités du gouvernement, notamment en accroissant la confiance du public envers la réglementation des services financiers et en soutenant l'arbitrage indépendant.

Le Tribunal continue d'offrir des audiences électroniques, en personne et hybrides (combinaison d'audiences écrites, électroniques et en personne) au besoin et conformément aux Règles de pratique et de procédure pour les instances devant le Tribunal des services financiers et ses Directions de pratique. De récents changements aux Règles et Directions de pratique offriront une plus grande souplesse et donneront le pouvoir discrétionnaire aux présidents de comité de déterminer le format d'audience approprié selon les circonstances de leurs procédures en fonction des lignes directrices établies et en consultation avec les parties.

Nous nous engageons à aligner les activités du Tribunal en fonction de la priorité accordée par le gouvernement à l'amélioration de l'offre de services numériques. Le nouveau site Web modernisé du Tribunal a été lancé en 2023 pour offrir une interface publique plus conviviale et épurée.

Le Tribunal est résolu à respecter ses engagements prescrits par la loi et à faire preuve d'excellence dans la tenue de ses audiences, à rédiger des décisions de qualité et à maintenir des normes élevées en ce qui a trait à la prestation des services au public. Ses membres et son personnel continueront de travailler de concert pour concrétiser les orientations stratégiques décrites dans le 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 pour les secteurs réglementés relevant de la compétence de l'Autorité de réglementation des services financiers (ARSF).

Veillez agréer, Madame, mes salutations distinguées.

Ian McSweeney

Président

2.0 VUE D'ENSEMBLE DU TRIBUNAL

Le Tribunal est un organisme décisionnel indépendant et spécialisé qui, à la demande des personnes concernées, entend des appels et tient des audiences sur des décisions rendues par le directeur général de L'ARSF qui portent sur les pratiques de l'industrie, ainsi que sur des questions touchant la délivrance de permis et les pensions dans les secteurs actuellement 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 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. Conformément à ses Règles et aux lois qui le régissent, le Tribunal doit diriger les instances de manière ouverte et transparente, à moins que des circonstances exceptionnelles justifient une audience à huis clos.

Le Tribunal est habilité à tenir des audiences et à rendre une décision quant aux 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 2020 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.*

3.0 MANDAT CONFÉRÉ PAR LA LOI, VISION ET MISSION

Mandat conféré par la loi

Tel que précisé plus haut, le Tribunal est un organisme décisionnel indépendant et spécialisé qui a été établi en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la Loi) et qui a pour mandat de tenir des audiences et des appels sur la délivrance de permis, les activités du marché et d'autres questions découlant des lois qui régissent les secteurs des services financiers réglementés par l'ARSF, de la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et des règles et instructions relatives à la pratique du Tribunal, et conformément à celles-ci.

Énoncé de vision

Le Tribunal accueille et encourage la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance envers l'organisation. Nos services sont fournis avec compassion et respect. Nous sommes constamment à l'affût d'occasions de collaborer, d'innover et d'améliorer nos services.

Mission

Le Tribunal fournit des services d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario de façon autonome, équitable, efficace et efficiente qui favorise la confiance du public envers les secteurs réglementés par l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers et qui protège 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 membres 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, à prendre des décisions et à les justifier par écrit.** 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*. À titre de tribunal moderne s'étant engagé à offrir des services de grande qualité qui répondent aux besoins de la population ontarienne, le Tribunal offre des

audiences en personne, électroniques et hybrides, ainsi que des audiences par écrit au besoin.

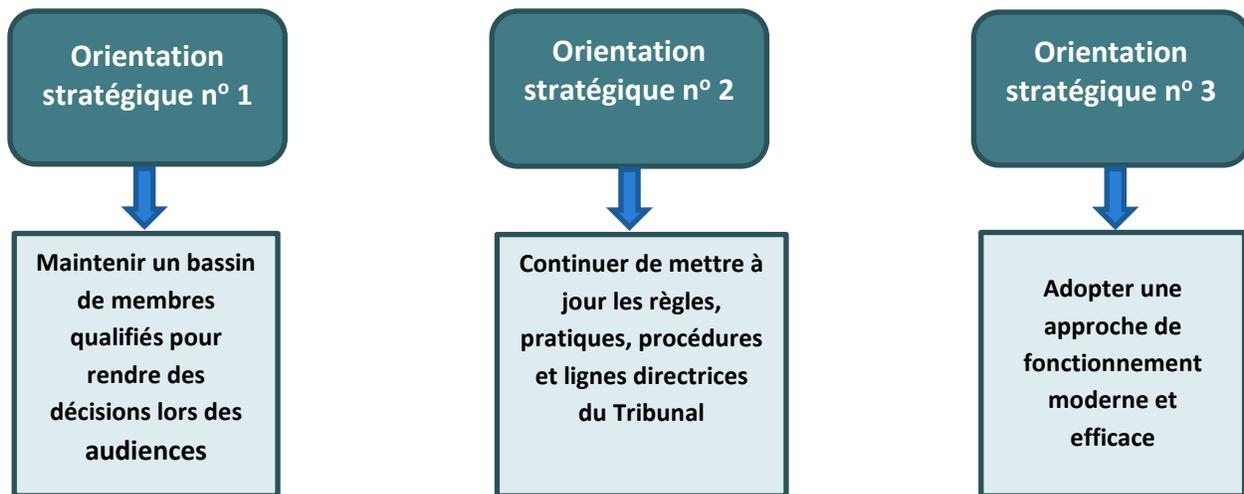
En vertu des normes de service publiées par le Tribunal, les membres du Tribunal sont généralement tenus de rendre leurs décisions dans les 90 jours civils suivant le dernier jour de l'audience. Le comité chargé de l'audience dispose ainsi de suffisamment de temps pour prendre en considération tous les 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 de comité 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 de ses parties prenantes. Pour atteindre cet objectif, le Tribunal a créé un cadre stratégique pour orienter l'élaboration du présent plan et ses activités annuelles. Le cadre des procédures et processus du Tribunal est conforme aux priorités du

gouvernement. Le Tribunal se concentrera sur trois orientations stratégiques clés au cours des trois prochains exercices.



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 de veiller à ce que suffisamment de membres qualifiés soient nommés pour répondre au volume de travail prévu et aux exigences en matière d'expertise. Le Tribunal s'assurera également de disposer de ressources humaines et techniques appropriées pour continuer à dispenser des services d'arbitrage efficaces et efficaces aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF.
- Le Tribunal continuera d'annoncer les offres d'emploi sur le site du Secrétariat des nominations afin d'assurer des chances égales à tous les candidats et candidates et de recruter et de maintenir en poste un bassin de membres qualifiés.
- Le Tribunal continuera à fournir une formation adéquate (interne et externe) afin de veiller à ce que ses membres possèdent les compétences et l'expertise voulues pour entendre les instances auxquelles ils sont affectés. À cette fin, le Tribunal conservera son programme de mentorat pour les personnes nouvellement nommées.

2. Continuer de mettre à jour les règles, pratiques, procédures et lignes directrices du

- Le Tribunal continuera de réviser ses règles, pratiques, procédures et lignes directrices, selon les besoins, pour tenir compte des modifications législatives

- et des autres changements apportés à son mandat, ainsi que pour assurer la transparence du déroulement de ses instances.
- Le Tribunal continuera à encourager les parties qui participent à ses procédures à envisager la possibilité d'un règlement, le cas échéant.
 - 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. Adopter une approche de fonctionnement moderne et efficace

- Le Tribunal offre des services d'arbitrage modernes, efficaces et de qualité :
 1. Le Tribunal offre des audiences en format électronique, en personne et hybride.
 2. Le Tribunal continue d'encourager le dépôt électronique des demandes et des documents.
 3. Le système de gestion des cas soutient les activités quotidiennes du bureau du greffier.
 4. Les membres du Tribunal et les greffiers partagent les fichiers généraux et liés à des affaires de façon sécurisée et efficace grâce à un nouveau site de partage de documents.
 5. Les mises à jour du site Web du Tribunal font l'objet d'un suivi et des améliorations sont apportées au besoin, notamment pour garantir le respect constant de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
 6. Le Tribunal continue d'offrir des services de traduction dans d'autres langues à la demande des parties et respecte les exigences en matière d'offre active prescrites par la *Loi sur les services en français*.

L'objectif à long terme du Tribunal est que ses décisions forment une jurisprudence qui permettra 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 envers les secteurs des services financiers et le processus d'arbitrage indépendant.

Le Tribunal a élaboré des Règles de pratique et de procédure pour les causes qu'il entend, un Guide des procédures réglementaires, des Directions de pratiques et des lignes directrices sur les conflits d'intérêts, qui sont tous régulièrement révisés et publiés sur le 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.

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. Les pratiques du Tribunal en matière de dotation sont conformes à la vision, à la mission et à la stratégie du gouvernement. Le Tribunal 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 sur le Tribunal des services financiers* 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 plus 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 nuirait 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 14 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 2025
2.	Bethune Whiston	Vice-présidente	Du 17 décembre 2013 au 23 septembre 2024
3.	Paul Farley	Vice-président	Du 5 janvier 2015 au 17 novembre 2025
4.	Anthony Fredericks	Membre	Du 11 avril 2018 au 10 avril 2025
5.	Martin Guest	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2026
6.	Caroline Hunt	Membre	Du 8 février 2018 au 7 février 2025
7.	Christopher Portner	Membre	Du 17 août 2017 au 12 septembre 2025
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 2026
10.	Ed Skwarek	Membre	Du 18 mars 2020 au 17 mars 2025
11.	Ruth Wahl	Membre	Du 2 décembre 2021 au 1 ^{er} décembre 2026
12.	Allan Shapira	Membre	Du 2 mars 2023 au 1 ^{er} mars 2025
13.	Jane Waechter	Membre	Du 23 mars 2023 au 22 mars 2025

	Nom	Titre	Durée du mandat
14.	Garnet Fenn	Membre	Du 11 janvier 2024 au 10 janvier 2026

Remarque : En date de février 2024

Tous les membres du Tribunal sont nommés par décret par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le président et les vice-présidents 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 : Estimation des équivalents temps plein fournis au Tribunal par le ministère des Finances

	2024-2025	2025-2026	2026-2027
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 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* qui doivent être entièrement recouverts au cours de chaque exercice.

Charges

Les charges et les dépenses du Tribunal sont imputées au programme du Tribunal des services financiers du ministère des Finances et sont entièrement recouvertes auprès des secteurs réglementés par le truchement de l'ARSF.

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

Charges	2024-2025	2025-2026	2026-2027
Salaires et traitements	176,6	178,4	180,2
Avantages sociaux des employés	23,0	23,2	23,4
Services	574,0	523,2	499,8
Transport et communication	5,2	5,2	5,2
Fournitures et matériel	1,5	1,5	1,5
Total	779,2	730,5	709,0

Remarque : Les totaux peuvent ne pas correspondre à la somme des chiffres, qui ont été arrondis.

Les charges estimées pour 2024-2025 devraient être légèrement plus élevées par rapport à l'exercice précédent en raison de l'augmentation des coûts annualisés résultant de la mise en œuvre du nouveau site Web modernisé du Tribunal. Ces nouveaux coûts annualisés incluent les mesures annuelles de soutien opérationnel et les ressources d'hébergement, en plus d'une réserve ponctuelle de 50 000 \$ pour l'exercice 2024-2025 au cas où des améliorations futures devraient être apportées au site Web. En outre, un budget annuel de 16 000 \$ pour des services d'interprétation en français a été alloué pour chacune des trois prochaines années afin de faire en sorte que le Tribunal est équipé pour fournir des services en français conformément aux exigences prescrites en matière d'offre active. Enfin, l'augmentation prévue du nombre d'audiences du Tribunal et du nombre total de dossiers a entraîné une hausse des indemnités quotidiennes par rapport à l'exercice précédent.

8.0 MESURES DE RENDEMENT 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.

Tableau 8.1 : Mesure 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 %

Mesure de rendement		Cible
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, sauf décision contraire du président du comité d'audience ou d'appel. Le greffier peut fixer la première date de conférence préalable à l'audience pour respecter cette mesure si une des parties ne répond pas ou n'est pas disposée à convenir d'une date.	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.