

Tribunal des services financiers
Rapport annuel 2023-2024

Table des matières

1.0 MESSAGE DU PRÉSIDENT	3
2.0 APERÇU DU TRIBUNAL	4
2.1 Mandat.....	4
2.2 Énoncé de mission	4
2.3 Vision.....	5
3.0 PRINCIPALES ACTIVITÉS ET INITIATIVES	5
3.1 Nominations au Tribunal.....	7
3.2 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices	8
4.0 NORMES DE SERVICE DU TRIBUNAL	8
5.0 SOMMAIRE FINANCIER	9

1.0 Message du président

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2023-2024 du Tribunal des services financiers (le « Tribunal »). Ce document comprend des renseignements sur nos principales activités et réalisations de l'exercice.

En 2023-2024, le Tribunal a adopté des modifications à ses Règles de pratique et de procédure portant expressément sur les motions frivoles, vexatoires ou introduites de mauvaise foi, et il a également instauré une nouvelle instruction relative à la pratique, intitulée « Appels relatifs aux ordonnances de pénalités administratives imposées par processus sommaire », afin d'orienter le processus du Tribunal concernant le traitement des avis d'appels découlant de l'intensification des activités d'application de la loi de l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers.

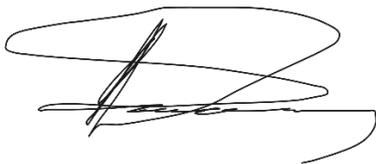
Lancé en 2023-2024, le nouveau site Web du Tribunal offre une expérience utilisateur simplifiée et améliorée.

Les membres du Tribunal et son personnel ont poursuivi pendant tout l'exercice leurs activités liées aux audiences ou préalables aux audiences. En 2023-2024, le nombre d'affaires dont nous avons été saisis a augmenté, passant de 25 au cours de l'exercice précédent à 50.

Pour être en mesure de traiter toutes les affaires dont il est saisi et continuer à rendre des services décisionnels efficaces, le Tribunal a accueilli un nouveau membre en 2023-2024 et renouvelé le mandat de quatre membres.

Comme vous le constaterez à la lecture du présent rapport, nous avons mis à notre actif de nombreuses réalisations au cours de l'exercice, et nous demeurons voués à l'amélioration continue. Ces résultats auraient été impossibles sans l'engagement et le dévouement de notre équipe. Je tiens à remercier sincèrement mes collègues du Tribunal, du bureau du greffier et du ministère des Finances, qui ont travaillé sans relâche durant l'exercice pour favoriser la réussite de notre organisation.

J'ai bon espoir que ces réussites se poursuivront durant le reste de l'exercice, et que nous continuerons de réaliser des progrès en 2024-2025.



Ian McSweeney
Président

2.0 Aperçu du Tribunal

Constitué en vertu de la *Loi de 2017 sur le Tribunal des services financiers* (la Loi), le Tribunal est un organisme décisionnel spécialisé et 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 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 de 2020 sur les caisses populaires et les credit 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 confère la loi et de trancher toutes les questions de fait ou de droit soulevées au cours de ses audiences. Il a aussi le pouvoir d'établir des règles sur ses pratiques et procédures, y compris l'octroi de dépens.

À titre d'organisme décisionnel 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 décisionnel spécialisé et indépendant établi en vertu de la Loi. Il a pour mandat de tenir des audiences et d'entendre des 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, à la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et aux règles de pratique et de procédure et instructions de pratique du Tribunal.

2.2 Énoncé de mission

Le Tribunal fournit des services décisionnels équitables, indépendants et efficaces aux citoyens de l'Ontario, favorise la confiance du public dans les secteurs réglementés par l'ARSF et protège l'intérêt public conformément aux pouvoirs que lui confère la loi. Pour assurer la confiance du public, le Tribunal met à profit son expertise, fait preuve d'intégrité et d'excellence, et s'assure d'être accessible, responsable et réceptif.

2.3 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.

3.0 Principales activités et initiatives

Au cours de l'exercice 2023-2024, le Tribunal a continué d'exercer le rôle de tribunal indépendant en ce qui a trait aux activités d'application de la réglementation menées par le directeur général de l'ARSF en vertu de la *Loi de 2016 sur l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers*.

Le Tribunal continue de tenir ses audiences en personne et sous forme hybride (combinaison d'audiences électroniques et en personne), compte tenu des circonstances. En juillet 2023, conformément à l'orientation stratégique n° 2 énoncée dans le Plan d'activités annuel de 2023-2026, le Tribunal a révisé ses règles afin de traiter expressément des motions frivoles, vexatoires et introduites de mauvaise foi, et a suspendu l'instruction relative à la pratique touchant les audiences discrétionnaires en personne pendant la pandémie de COVID-19.

Dans la foulée de son engagement de moderniser ses activités, conformément à l'orientation stratégique n° 3 de son plan d'activités annuel de 2023-2026, le Tribunal a modernisé son site Web, qui présente notamment une interface publique simplifiée et plus conviviale. Nous continuons d'apporter les améliorations nécessaires et nous veillons à ce que les documents soient conformes aux exigences d'accessibilité de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

En ce qui a trait à ses activités de base, le Tribunal demeure résolu à assurer l'impartialité de son processus d'audience et à trancher les affaires dont il est saisi de manière transparente et équitable, en temps opportun. Plus précisément, le Tribunal a été saisi de 50 nouvelles affaires en 2023-2024, comparativement à 25 en 2022-2023. Par ailleurs, le nombre de dossiers en instance à la fin de l'exercice a augmenté, passant à 43, comparativement à 28 à la fin de l'exercice 2022-2023. Le Tribunal a réglé 34 dossiers relevant de différents secteurs réglementés par l'ARSF, comparativement à 25 en 2022-2023.

En 2023-2024, le Tribunal a consacré 115 jours à des conférences préparatoires aux audiences, à des audiences et à des motions, comparativement à 105 jours en 2022-2023. Le tableau 3.0 résume les activités du Tribunal en 2023-2024.

Tableau 3.0 : Activités du Tribunal en 2023-2024

Activité	Questions relatives aux régimes de retraite	Questions relatives aux prêts hypothécaires	Questions relatives à l'assurance	Questions relatives aux <i>credit unions</i>	Questions relatives aux prestataires de services	Total 2023-2024	Total 2022-2023	Total 2021-2022
Affaires en instance au début de l'exercice	6	5	15	0	2	28	28	38
Nouvelles affaires reçues	2	28	20	0	0	50	25	15
Affaires réglées	8	7	16	0	3	34	25	25
Affaires en instance à la fin de l'exercice	0	26	17	0	0	43	28	28
Jours d'audiences orales	0	23	6	0	0	29	21	32
Audiences écrites	0	0	0	0	0	0	1	18
Jours pour d'autres activités, dont les suivantes : conférences préparatoires à une audience, conférences de règlement et motions	4	48	33	0	1	86	83	109
Total de jours d'audiences (orales et écrites) et d'activités pour le Tribunal	4	71	39	0	1	115	105	159

Remarques :

- 1. Ce tableau ne tient pas compte des réunions trimestrielles du Tribunal ni 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 Tribunal pour la période s'élève à environ 445.*
- 3. Les chiffres peuvent rendre compte de l'activité liée à des dossiers ouverts avant l'exercice 2023-2024.*
- 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 Tribunal

En vertu de la Loi, le Tribunal doit compter au moins neuf membres, dont le président et les deux vice-présidents, tous nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Les nominations au Tribunal sont faites conformément à la *Loi de 2009 sur la responsabilisation et la gouvernance des tribunaux décisionnels et les nominations à ces tribunaux* et aux lignes directrices du [Secrétariat des nominations](#) de l'Ontario.

Conformément à l'orientation stratégique n° 1 du plan d'activités annuel de 2023-2026, un nouveau membre a été nommé au Tribunal en 2023-2024 et le mandat d'autres membres a été renouvelé pour satisfaire aux exigences concernant le nombre de membres requis pour gérer le volume de travail. Le Tribunal demeure à la recherche de candidats qualifiés afin de s'acquitter de sa charge de travail et de remplacer les membres sortants, conformément au paragraphe 2 (4) de la Loi. Dans la mesure du possible, les membres sont nommés en fonction de leur expérience et de leur expertise dans les secteurs réglementés. Cette démarche vise à faire en sorte que le Tribunal dispose des ressources et des connaissances techniques nécessaires pour fournir des services décisionnels aux secteurs réglementés relevant de la compétence de l'ARSF. Pour 2023-2024, la rémunération totale des membres du Tribunal (exception faite du personnel) s'est élevée à 278 787,25 \$. Le tableau 3.1 énumère les membres du Tribunal durant l'exercice.

Tableau 3.1 : Membres du Tribunal en 2023-2024

Nom	Poste	Mandat
Ian McSweeney	Président	11 mars 2015 – 12 septembre 2025
Paul Farley	Vice-président	18 novembre 2021 – 17 novembre 2025
Bethune Whiston	Vice-président	17 décembre 2013 – 23 septembre 2024
Martin Guest	Membre	2 décembre 2021 – 1 ^{er} décembre 2026
Ruth Wahl	Membre	2 décembre 2021 – 1 ^{er} décembre 2026
Jill Wagman	Membre	17 décembre 2013 – 16 décembre 2023
Caroline Hunt	Membre	8 février 2018 – 7 février 2025
Allan Shapira	Membre	2 mars 2023 – 1 ^{er} mars 2025
Nicholas Savona	Membre	18 mars 2020 – 17 mars 2025
Edward Skwarek	Membre	18 mars 2020 – 17 mars 2025
Jane Waechter	Membre	23 mars 2023 – 22 mars 2025
Anthony Fredericks	Membre	11 avril 2018 – 10 avril 2025
Christopher Portner	Membre	17 août 2017 – 12 septembre 2025
Mohammad Faisal Siddiqi	Membre	1 ^{er} mars 2017 – 20 mars 2026
Garnet Fenn	Membre	11 janvier 2024 – 10 janvier 2026
Rémunération totale – exercice 2023-2024	278 787,25 \$	

3.2 Règles, pratiques, procédures et lignes directrices

Le Tribunal a établi des 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 légales* et des lois habilitantes applicables aux secteurs réglementés par l'ARSF. Pour aider encore davantage les participants aux audiences et pour aplanir certains des obstacles liés à la compréhension de notre processus juridique, le Tribunal a créé et publié le *Guide sur les procédures réglementaires* qui offre de l'information détaillée sur le déroulement des procédures du Tribunal.

Les participants aux audiences peuvent consulter le [site Web du Tribunal](#) pour accéder aux calendriers des audiences, aux décisions et aux règles, ainsi qu'aux biographies des membres actuels du Tribunal.

4.0 Normes de service du Tribunal

Le Tribunal a élaboré des normes de service pour satisfaire aux exigences obligatoires suivantes de la directive sur les services de la FPO (la directive) :

- Établir et communiquer à la clientèle des normes de service propres à chacun des programmes concernant les services fournis;
- Évaluer la qualité des services fournis et en faire le suivi;
- Communiquer à la clientèle la qualité réelle des services fournis.

La directive décrit et souligne la nécessité d'établir des normes de service, processus, pratiques, postes et fonctions qui permettent de fournir à la clientèle des services accessibles et de qualité. Au cours de l'exercice 2023-2024, le Tribunal 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 Tribunal relativement à ses normes pour l'exercice 2023-2024.

Tableau 4.0 : Normes de service du Tribunal en 2023-2024

Mesures du rendement	N ^{bre} de dossiers ou de décisions	N ^{bre} prévu de dossiers ¹	N ^{bre} de dossiers respectant la norme	Norme de service respectée
Envoi d'un accusé de réception dans un délai de 5 jours civils Norme : 100 % des dossiers	48	48	45	Non

Date de la conférence préparatoire à une audience fixée dans les 35 jours civils après le dépôt d'une demande d'audience ou d'un avis d'appel en règle, sauf ordonnance contraire du président du comité d'audience ou d'appel. Le greffier peut fixer la première date de la conférence préparatoire pour se conformer à cette norme si une des parties ne répond pas ou refuse d'accepter une date. Norme : 90 % des dossiers	48	43	44	Oui
Décision rendue dans les 90 jours civils suivant la dernière journée de l'audience Norme : 90 % des dossiers	8	7	8	Oui

L'excellence du service est une priorité pour le Tribunal, et elle témoigne de son engagement à rendre des décisions équitables et efficaces en temps voulu. Bien que le Tribunal s'emploie à respecter toutes ses normes de service, notamment l'envoi d'un accusé de réception dans un délai de cinq jours civils, des renseignements manquants dans les demandes d'audience et l'accessibilité des ressources nuisent parfois à sa capacité de le faire. Dorénavant, le Tribunal accordera la priorité aux accusés de réception, et cherchera à repérer les renseignements manquants le plus rapidement possible après avoir reçu une demande d'audience.

5.0 Sommaire financier

Le budget du Tribunal est financé au moyen d'une autorisation provisoire de dépenser du gouvernement jusqu'à ce que ses coûts soient entièrement recouverts auprès 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 du Trésor, conformément au paragraphe 15 (1) de la *Loi sur l'administration financière*. Ces paiements doivent être entièrement recouverts auprès de l'ARSF chaque exercice. Les tableaux 5.0 et 5.1 donnent un aperçu des revenus et dépenses du Tribunal.

Tableau 5.0 : Revenus du Tribunal en 2023-2024

Élément	2023-2024	2022-2023
Recouvrement auprès des secteurs	690 677,38 \$	481 100,11 \$
Total des revenus	690 677,38 \$	481 100,11 \$

Tableau 5.1 : Dépenses du Tribunal en 2023-2024

Élément	2023-2024	2022-2023
Traitements et salaires	127 261,30 \$	130 895,01 \$
Avantages sociaux	18 327,20 \$	18 278 36 \$
Transports et communications	3 562,60 \$	2 301,31 \$
Services	540 810,60 \$	325 106,46 \$
Fournitures et matériel	715,68 \$	4 518,97 \$
Total des dépenses	690 677,38 \$	481 100,11 \$

Remarques :

1. *En vertu du paragraphe 15 (1) de la Loi, le lieutenant-gouverneur en conseil peut imposer à l'ARSF une cotisation relativement aux frais et dépenses que le Tribunal et le ministère des Finances ont engagés aux termes de la Loi ou de toute autre loi qui confère des pouvoirs ou attribue des fonctions au Tribunal. Cette cotisation est calculée conformément au décret 115/2020 et au Règl. de l'Ont. 144/19.*

En 2023-2024, le Tribunal a déclaré des revenus et dépenses de 690 677,38 \$, comparativement à 481 100,11 \$ à l'exercice précédent. Les dépenses sont plus élevées que celles de 2022-2023 en raison surtout de dépenses accrues liées à la formation, au perfectionnement et à la rémunération des membres, ainsi que des dépenses liées à la modernisation du site Web du Tribunal; il n'y a pas eu de dépenses semblables en 2022-2023.